

# *Investigación* **CUALITATIVA**

Patricia Balcázar Nava  
Norma I. González-Arratía López-Fuentes  
Gloria Margarita Gurrola Peña  
Alejandra Moysén Chimal



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México





# *Investigación cualitativa*





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

Dr. en D. Jorge Olvera García  
*Rector*

M.E.P.D. Ivett Tinoco García  
*Secretaria de Difusión Cultural*

Dra. en D. Ma. de Lourdes Morales Reynoso  
*Directora de Divulgación Cultural*

PATRICIA BALCÁZAR NAVA • NORMA IVONNE  
GONZÁLEZ-ARRATIA LÓPEZ-FUENTES • GLORIA MARGARITA  
GURROLA PEÑA • ALEJANDRA MOYSÉN CHIMAL

# *Investigación cualitativa*

Universidad Autónoma del Estado de México

*Este libro fue positivamente dictaminado conforme  
a los lineamientos del Consejo General Editorial  
vigentes a partir de 2002*

1ª edición 2006  
1ª reimpresión 2007  
2ª reimpresión 2013

© Patricia Balcázar Nava  
© Norma Ivonne González-Arratia López-Fuentes  
© Gloria Margarita Gurrola Peña  
© Alejandra Moysén Chimal

© Derechos reservados  
Universidad Autónoma del Estado de México  
Av. Instituto Literario 100 Ote.  
Toluca, Estado de México  
C. P. 50000, México  
<http://www.uaemex.mx/>

ISBN: 968-835-947-5

Impreso y hecho en México  
*Printed and made in Mexico*

## PRÓLOGO

En los últimos 25 años, el ámbito de las ciencias sociales ha visto el desarrollo de la investigación cualitativa como un nuevo paradigma para la generación de conocimiento, en contraposición de los métodos de la investigación cuantitativa, como una respuesta a las experiencias de personas y grupos sociales, que no son medibles; pero aportan al conocimiento de la experiencia humana y los fenómenos sociales, cuyo entendimiento acrecienta el acervo del saber sobre la sociedad y nosotros mismo; ya que la investigación cualitativa, epistemológicamente, se ocupa de la construcción del conocimiento sobre la realidad social y cultural desde el punto de vista de quienes la producen y la viven.

De esta forma, la investigación cualitativa se ha consolidado en los últimos años como una metodología válida para la formación del conocimiento en las ciencias sociales. Por la naturaleza de su objeto de estudio, han sido la Antropología, la Psicología y la Educación las disciplinas donde el desarrollo de los métodos y técnicas de la investigación cualitativa han observado su mayor desarrollo.

Así, los métodos de investigación cualitativa son actualmente herramientas fundamentales y complementarias en todas las disciplinas de las ciencias sociales para enriquecer el trabajo multi, inter y transdisciplinar, como es el caso de los estudios para el desarrollo, donde confluyen diversas áreas del conocimiento.

La investigación cualitativa privilegia la subjetividad de las y la intersubjetividad dentro de los contextos, la cotidianidad y la dinámica de interacción entre estos elementos como objeto de estudio. De esta forma, metodológicamente se basa en establecer un diálogo entre las creencias, las mentalidades y los sentimientos de las personas y los grupos sociales, los cuales son la base del análisis desarrollado para generar nuevo conocimiento sobre las personas y la sociedad.

Por lo tanto, para lograr sus objetivos, la investigación cualitativa requiere de que los investigadores realicen un esfuerzo de comprensión de la información recolectada, que permita capturar su esencia a través del diálogo, para arribar a la interpretación del sentido de lo que las personas, en lo individual y en lo colectivo, comunican al investigador.

La investigación cualitativa no propone excluir la investigación cuantitativa, sino buscar la integración y complementación entre los métodos cuantitativos y cualitativos, que permitan el desarrollo de investigación cada vez más válida y confiable.

No obstante, aún son limitados los textos disponibles para los estudiantes e investigadores de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, sobre todo en nuestro idioma español.

Por tal motivo, saludamos con gran interés el libro *Investigación cualitativa*, escrito por Patricia Balcázar Nava, Norma Ivonne González-Arratia López-Fuentes, Gloria Margarita Gurrola Peña y Alejandra Moysén Chimal, todas ellas profesoras destacadas de la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México. Este libro presenta esta metodología de investigación desde la introducción a los principios básicos, desde su origen hasta las perspectivas para su aplicación.

El libro trata las siguientes técnicas: observación participante, entrevista a profundidad, investigación etnográfica, grupos focales, estudio de caso, historia de vida e historia oral

Cada una de éstas, las principales técnicas de la investigación cualitativa, se desarrollan presentando desde los elementos iniciales a considerar en la aplicación de cada una, continuando en detalle con los diferentes pasos en el desarrollo de la investigación, llevando al lector de la mano de forma que se compenetre fácilmente de los elementos para garantizar el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el análisis de los datos y la información.

Posteriormente, cada técnica tiene un ejemplo sobre su aplicación, comentando sus resultados y conclusiones, y proponiendo un ejercicio para la práctica por parte del lector, finalizando el capítulo de cada técnica con la presentación de referencias bibliográficas que pueden ser consultadas para profundizar en el conocimiento sobre esa técnica en particular.

Como corolario al desarrollo de las principales técnicas de la investigación cualitativa, se presenta "Análisis de datos y estructuración del reporte de investigación", que otorga a los lectores los principales elementos para analizar los datos y la información proveniente de las técnicas descritas.

Concluye este libro con un apartado sobre "Cómo preparar un reporte de investigación", que inicia con la premisa fundamental de toda investigación en cuanto a que "todo proceso de investigación culmina con la redacción de un informe"; dando los lineamientos fundamentales para



la redacción de un artículo científico como el producto que culmina el proyecto de investigación cualitativa.

Por todo lo anterior, este libro representa un excelente recurso académico para estudiantes e investigadores no sólo de las ciencias sociales, interesados en incursionar y aplicar los métodos y técnicas de la investigación cualitativa en sus proyectos, sino para todas las áreas del conocimiento que requiere de enfoques multi e interdisciplinarios como son los estudios del desarrollo.

CARLOS ARRIAGA JORDÁN

Secretario de Investigación y Estudios Avanzados  
Universidad Autónoma del Estado de México



## INTRODUCCIÓN

A través de la historia han surgido diversas corrientes del pensamiento: empirismo, materialismo, positivismo, fenomenología y estructuralismo; las cuales han originado sus distintas formas de búsqueda de conocimiento. Sin embargo, las distintas premisas que las sustentan desde la segunda mitad del siglo XX se han polarizado básicamente en dos enfoques: cuantitativo y cualitativo.

El principio del enfoque cuantitativo es que el mundo puede ser conocido, que es único, como único es el conocimiento sobre él. Para ello, emplea la recolección de datos y el análisis de éstos con el objetivo de probar sus hipótesis previamente establecidas, confía en la medición y el uso de la estadística para responder a las preguntas ¿cuántos? y ¿con qué frecuencia?

Por otra parte, la investigación cualitativa emplea la observación y su propósito consiste en la reconstrucción de la realidad, se orienta hacia el proceso y desarrolla una descripción cercana a la realidad que se investiga, por lo que intenta responder a las preguntas ¿por qué? y ¿para qué? Para ello, la investigación cualitativa hace uso de diferentes técnicas que sirve para la recuperación de datos.

Para este libro, ambos enfoques resultan valiosos e importantes para la explicación de los fenómenos sociales y para avanzar en el conocimiento. Sin embargo, esta separación obedece en muchos casos a la forma en cómo se aproxima al estudio del comportamiento.

En este texto se trata la investigación cualitativa, haciendo énfasis en las técnicas que emplea. En primer lugar, se da una introducción a la investigación cualitativa, iniciando con sus orígenes, sus características, las problemáticas que enfrenta, una comparación entre la investigación cualitativa y la investigación cuantitativa y las perspectivas actuales del empleo de la investigación.

En seguida, se retoma la observación participante, marcando su definición, características y desarrollo de la técnica, análisis de los datos, aplicación de la técnica y ejemplos de ésta. Se considera la observación participante debido a que es una de las técnicas que se emplean en las ciencias sociales para establecer un contacto directo con el contexto que se investiga, en donde el observador se pone



frente a frente con los actores del fenómeno estudiado. Además de ser una de las técnicas que sirven de base a otras técnicas como la Etnografía.

Después, se trata la entrevista a profundidad. Es una de las técnicas en las que el investigador tiene un encuentro cara a cara con los informantes y mediante preguntas obtiene datos de su interés. La entrevista a profundidad es una técnica altamente recomendada cuando de acuerdo con los objetivos se obtiene información por medio de las entrevistas, debido a la relativa facilidad para su aplicación, procesamiento y la cantidad de datos que arroja dentro del campo de la investigación cualitativa. Además se da una definición, las características de la técnica, cómo se desarrolla, el análisis de los datos, la aplicación de la técnica y un ejemplo.

En el siguiente apartado, se hace referencia a la Etnografía, la cual también es conocida como investigación etnográfica; sin embargo para fines de este libro, no se retoma todo el proceso de investigación, sino únicamente los aspectos de la aplicación de la técnica para la recolección de datos, cuidando los aspectos metodológicos de ésta. El aporte valioso de este modelo es la interpretación y explicación que el investigador hace de los eventos en los que se introduce para estudiarlos. Además, se hace referencia a la definición, características, desarrollo de la técnica, análisis de los datos, aplicación de la técnica y un ejemplo ilustrativo de ésta.

Más adelante, se encuentran los grupos focales. Éstos son una técnica de investigación cualitativa originalmente diseñada para la industria privada como un medio para proveer un entendimiento de los factores psicológicos y conductuales en los consumidores, y para identificar formas y medios de influenciar en su conducta; esta técnica es retomada posteriormente en otras áreas de las ciencias sociales para explorar infinidad de conceptos y significados, y es utilizada ampliamente entre investigadores de aproximación cualitativa. Para su aplicación, el grupo focal trabaja con pequeños grupos (6 a 12 personas) donde se habla acerca de temas seleccionados previamente por el investigador. Se describe cómo se define el grupo focal, cuáles son sus características, cómo se desarrolla la técnica, cómo analizar los datos que se obtienen de la aplicación del grupo focal y un ejemplo.

El estudio de caso resulta una opción para obtener datos ricos en detalles y tiende a crear una descripción vívida de la persona estudiada. La información corresponde de manera directa a las circunstancias de la vida del sujeto, pues es

observado en el contexto de su vida cotidiana más que en ambientes creados por el investigador. Además, como las observaciones se realizan en situaciones abiertas, permiten que el observador siga la que le parezca interesante, en lugar de concretarse en cuestiones elegidas de antemano.

En el apartado siguiente, se trata la historia de vida e historia oral; la primera tuvo auge durante los años treinta, posteriormente decayó. A través de este método se pretende mostrar el testimonio subjetivo de una persona, donde se recopilan tanto las experiencias como las valoraciones que la persona hace de su propia existencia. La historia de vida pretende atribuir a la subjetividad un valor de conocimiento dado el surgimiento y preponderancia de los métodos cuantitativos.

Finalmente, se hace referencia al análisis de datos y reporte de investigación; considerando el análisis cualitativo de datos, el papel de la informática en el análisis de los datos, el paquete Atlas/ti como un auxiliar en el análisis de datos, el reporte de investigación y cómo escribir un artículo de investigación cualitativa.

De esta forma, este libro ofrece al lector un panorama de la investigación cualitativa, integrando las diferentes técnicas de obtención de información, acompañadas de ejemplos y ejercicios para tener una visión más amplia acerca de la aplicación y empleo de éstas. De modo que pueda ser de utilidad a estudiantes, profesores e interesados en un curso introductorio del enfoque cualitativo.

LAS AUTORAS





## INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El maestro replicó: —*¿Te gustaría que alguien te ofreciera fruta  
y te la masticara antes de dártela?  
Nadie puede descubrir su propio significado en tu lugar.  
Ni siquiera el propio maestro.*

ANTHONY DE MELLO

La utilización de los métodos cuantitativos para obtener información en el campo de las ciencias sociales no es reciente, pero ha experimentado un mayor auge en los últimos 25 años; sobre todo cuando se han podido ver los resultados de esta metodología al tratar de analizar la realidad social.

Recientemente, según Nigenda y Langer (1990), la Antropología y la Sociología son las disciplinas dentro del área de las ciencias sociales que aplican con mayor rigor las técnicas cualitativas para el estudio de problemas de investigación en diversas áreas, por ejemplo, la salud pública. La explicación de su utilidad se da porque —no es de sorprender que— al intentar proyectar ideas basadas en los métodos cuantitativos, no se produjeran los resultados que se esperaban o que no funcionen. En cambio, se reconoce ahora la necesidad de entender la forma en la que las poblaciones traducen la información que los profesionales y las instituciones de salud les otorgan, así como la forma en la que esta información guía la búsqueda de atención médica. Los métodos cualitativos consideran dimensiones de la interacción social que difícilmente tratan otros métodos. Además, se adecuan para identificar elementos que influyen en las concepciones y prácticas de quienes intervienen en el proceso de planeación, otorgamiento y recepción de los servicios médicos.

En el ejemplo anterior, se ve la bondad de los métodos cualitativos, al proporcionar información que de ser estudiada en forma cuantitativa, quedaría oculta o se dejaría de lado.

De acuerdo con los autores mencionados, los métodos cualitativos han sido subestimados durante muchos años en el campo de las ciencias sociales y naturales. Las críticas de las que han sido objeto se refieren a la imposibilidad de generalizar a partir de los resultados obtenidos. Esto se debe a su alto grado de

## Investigación cualitativa

subjetividad y, en consecuencia, al riesgo que existe de que el investigador introduzca sesgos significativos; además de los largos periodos que se requieren para su adecuada aplicación.

Estas críticas surgen de la comparación de los métodos cualitativos con los cuantitativos. No obstante, estos problemas no son privativos de los métodos cualitativos, ya que algunos están también presentes en la aplicación de los métodos cuantitativos. De hecho, su creciente utilización deriva en gran parte del descubrimiento de sus ventajas por parte de los investigadores que habían trabajado solamente con métodos cuantitativos. En el fondo, la relación de predominio que tienen los métodos cuantitativos sobre los cualitativos no tiene un sustento epistemológico. El problema es que existen diferentes estilos de hacer investigación social, pero un solo lenguaje dominante para hablar sobre ellos: "la visión aceptada" de la ciencia, que se centra en la prueba sistemática de hipótesis explícitas, es decir, establece el predominio de una forma de análisis deductiva, como si fuera la única que se apega al método científico. No obstante, cuantificar no es necesariamente el primer paso para acceder a la comprensión de un fenómeno que no se conoce o del cual se tiene un conocimiento limitado.

Así, los métodos cualitativos contribuyen a entender e interpretar los fenómenos complejos, antes de proceder a su cuantificación. Esto es, continuando con el ejemplo del campo de investigación en salud pública, muchos de los aspectos de la interacción entre el médico y el paciente, o las conductas de la población ante el riesgo de adquirir ciertas enfermedades, o los factores que intervienen en la búsqueda de atención médica son todavía muy poco conocidos. Antes de iniciar la definición de variables y el conteo sistemático de sus categorías —conocimientos, actitudes, expectativas, creencias, valoraciones y conductas— en la población estudiada, es necesario establecer cuál es su naturaleza. Para ello, el uso de métodos cualitativos es esencial. Sin embargo, en muchas ocasiones se piensa que las variables se deducen a través de un ejercicio de abstracción; es entonces cuando los métodos cuantitativos se inundan con las apreciaciones subjetivas del investigador. Es preciso entonces recordar que las diferencias sociales, económicas, culturales por nombrar algunas, entre el investigador y la persona de quien se obtiene la información, suelen ser tan grandes que pueden interferir en el diseño adecuado de las preguntas de un cuestionario, por ejemplo, y por lo tanto, en la captación de la información.



## Investigación cualitativa

Una vez planteado un panorama de la discusión de los métodos cualitativos, de su utilidad, validez, fiabilidad y factibilidad, en comparación con los métodos cuantitativos, se presentan a continuación las principales características de esta postura, con el objeto de que el lector pueda decidir en qué condiciones aplicar uno u otro, sin descartarlos entre sí, sino más bien, como marcan las tendencias actuales, hacerlos incluyentes.

## ORÍGENES

Bogdan y Biklen (1982) sitúan las raíces de la investigación cualitativa dentro del seno de los Estados Unidos, en el interés sobre una serie de problemas de sanidad, asistencia social, salud y educación; cuyas causas son preciso buscarlas en el impacto de la urbanización y la inmigración de las grandes masas. En este contexto, el fotógrafo Jacob Riis (Rodríguez, Gil y García, 1999) reveló las vidas de pobreza urbana y periodistas interesados en destapar la vida de los demás, como Like Steffens (1904, 1931), quienes expusieron en sus artículos la corrupción gubernamental. En este contexto de denuncia social llaman la atención las condiciones infrahumanas de la vida urbana de la sociedad norteamericana. Como respuesta, surge el movimiento de encuesta social, y se empieza toda una serie de estudios de muestra cerca de los inicios del siglo XX.

En el entorno europeo se encuentra el estudio de Le Play de 1855 (Rodríguez, Gil y García, 1999), en el que se describe con sumo detalle la vida de las familias de clase trabajadora. Le Play y sus colegas utilizaron como método de trabajo la observación participante.

En Gran Bretaña, Booth lleva a cabo encuestas sociales sobre la pobreza en Londres a comienzos de 1886, y Mayhew en 1851-1862 escribe una serie denominada *London Labour and the London Poor* (*El Londres trabajador y el Londres pobre*) en los que se recoge un conjunto de informes, anécdotas y descripciones acerca de la vida de los trabajadores y desempleados. Las historias de vida y las entrevistas a profundidad fueron las herramientas metodológicas empleadas por Mayhew.

Las raíces antropológicas de la investigación cualitativa se encuentran en la segunda mitad del siglo XIX. En ese momento, los investigadores no se desplazaban al campo para estudiar la realidad, sino que acumulaban datos etnográficos a



## Investigación cualitativa

partir de los informes de viaje ofrecidos por otras personas (misioneros y maestros, principalmente) para documentar la visión evolucionista que tenían cerca de los estadios de las formas culturales y humanas.

Tras el primer periodo de investigadores ajenos al campo, se produce un cambio fundamental con la incorporación de jóvenes antropólogos, que se dedicaban a recoger la información de forma directa en el campo. Una figura fundamental en ese momento es Haddon, quien junto con sus colegas llegan a ser conocidos como la "Escuela de Cambridge" (Rodríguez, Gil y García, 1999). Durante la época media entre 1900 y la Segunda Guerra Mundial, los investigadores cualitativos se trasladan al campo y escriben; además, intentan ser objetivos, y elaboran narraciones colonizadoras de las experiencias del campo que eran reflejo del paradigma positivista imperante de la época. Estaban interesados en ofrecer a través de sus escritos interpretaciones válidas, fiables y objetivas.

Durante esta época, el investigador de campo era tratado como una celebridad, un héroe cultural que se había introducido en la vida de otros y volvía del campo con historias de gente extraña. Para Rosaldo (1989) es la época del "etnógrafo solitario", la historia de un hombre de ciencia que se había ido en busca de nativos en tierras lejanas. Al regresar, él escribiría una narración objetiva acerca de la cultura que había estudiado.

Una figura importante fue Margaret Mead, quien en 1928 (Rosaldo, 1989) publica *Coming of Age in Samoa: A Psychological Study of Primitive Youth for Western Civilization* (conocido en español como: *Adolescencia, sexo y cultura en Samoa*). Esta antropóloga estaba interesada principalmente por la escuela como organización, y el papel del profesor se centro en sociedades menos tecnológicas, se examinaba cómo contextos particulares reclamaban determinados profesores y las relaciones que éstos establecían con los alumnos.

En 1940, la observación participante, la entrevista a profundidad y los documentos personales eran técnicas metodológicas con las que se encontraban totalmente familiarizados los investigadores cualitativos.

Tras la Segunda Guerra Mundial y hasta inicio de la década de los setenta se puede hablar de una nueva etapa con Denzin y Lincoln (Rodríguez y cols. 1999), en donde se conceptualizaba como una fase modernista. Es una época de gran creatividad en la que aparece toda una serie de textos a través de los cuales se intenta formalizar los métodos cualitativos. El investigador cualitativo intenta

## Investigación cualitativa

realizar estudios rigurosos de procesos sociales e incluye la desviación y el control social en las aulas.

Toda una nueva generación de investigadores encuentran nuevas teorías interpretativas (etnometodología, fenomenología, teoría crítica, feminismo). Éstas se orientaban hacia la práctica de una investigación cualitativa que permitiera dar voz a las clases más populares de la sociedad.

La edad de oro de la investigación cualitativa refuerza la imagen de los investigadores como románticos culturales: se valora a los marginados como héroes, da respuesta de apoyo a los ideales emancipatorios; se coloca en una trágica y, en ocasiones, irónica perspectiva de la sociedad y de sí mismos, se unen a una larga lista de izquierda que incluyen a Emerson, Marx, James, Dewey, Gramsci y Martin Luther King.

En esta época, los investigadores disponen de todo un repertorio de paradigmas, métodos y estrategias que emplean en sus investigaciones. Las teorías van desde el interaccionismo simbólico hasta el constructivismo, la indagación naturalista, positivismo y pospositivismo, fenomenología, etnometodología, crítica semiótica, estructuralismo, feminismo y varios paradigmas étnicos. La investigación cualitativa va ganando en valor.

La política y la ética de la investigación cualitativa fueron tópicos de gran interés. Las estrategias de la investigación iban desde la teoría fundamentada hasta el estudio de caso, los métodos históricos, biográficos, la Etnografía en la acción y la investigación clínica. También se dispone de diversas formas de recoger y analizar materiales empíricos, se incluye la entrevista cualitativa, la observación, la visualización, la experiencia personal y los métodos documentales. Los ordenadores van entrando progresivamente.

En este momento emergen nuevos enfoques: posestructuralismo (Barthes), neopositivismo (Phillips), neomarxismo (Althusser), teorías rituales del drama y la cultura (Turner), desconstruccionismo (Derrida), etnometodología (Garfinkel).

Desde el terreno educativo van ganando terreno las posiciones naturalistas, pospositivistas y constructivistas con los trabajos de Wolcott, Guba, Lincoln, Stake y Eisner. A finales de la década de los setenta se contaba con algunas revistas cualitativas como *Urban Life*, *Qualitative Sociology*, *Symbolic Interaction* y *Studies in Symbolic Interaction*.



## Investigación cualitativa

A mediados de la década de los ochenta, los trabajos de investigación se hacen más reflexivos y se introducen cuestiones de género, clase y raza. Desde una consideración metodológica, la erosión de las normas clásicas de antropología (objetivismo, complicidad con el colonialismo, vida estructurada por rituales y costumbres fijadas, etnografías como monumentos a una cultura) es total, y aspectos como la validez, fiabilidad y objetividad resultan problemáticas.

Los investigadores sociales se enfrentan a una doble crisis de representación y legitimación que incluyen en el discurso al posestructuralismo y al posmodernismo; esta crisis se categoriza mediante diferentes términos asociados con la revolución interpretativa, lingüística y retórica de la teoría social. Esta revolución lingüística problemática provoca dos asunciones básicas de la investigación cualitativa: los investigadores cualitativos pueden capturar directamente la experiencia vivida. Ésta se crea en el texto social escrito por el investigador. Es la crisis representacional. Confronta el ineludible problema de la representación, pero lo hace dentro de un marco que representa la unión directa entre al experiencia y el texto problemático.

La segunda asunción se refiere al criterio tradicional para evaluar e interpretar la problemática investigación cualitativa. Es la crisis de la legitimación que implica un serio repensar en términos tales como la validez, generalización y fiabilidad, términos ya teorizados en el discurso pospositivista, constructivista, naturalista, feminista e interpretativo.

En estos últimos años Lincoln y Denzin (Rodríguez, Gómez y Gil, 1999), denominan el quinto momento de la investigación cualitativa, en donde se refiere a la investigación cualitativa como un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contradisciplinar. Atraviesa las humanidades, las ciencias sociales y las físicas. Es multiparadigmática en su enfoque. Los que la practican son sensibles al valor del enfoque multimetódico. Están sometidos a la perspectiva naturalista y a la comprensión interpretativa de la experiencia humana. Al mismo tiempo, el campo es inherentemente político y construido por múltiples posiciones éticas y políticas.

El investigador cualitativo se somete a una doble tensión simultáneamente. Por una parte es atraído por una amplia sensibilidad, interpretativa, postmoderna, feminista y crítica; por otra, puede serlo por unas concepciones más positivistas, postpositivistas, humanistas y naturalistas de la experiencia humana y su análisis.

## Investigación cualitativa

## CARACTERÍSTICAS

¿Por qué utilizar una metodología cualitativa? Ante la falta de información objetiva a la que se enfrentan la mayoría de los tomadores de decisiones de cualquier institución, la información cuantitativa es una excelente herramienta: proporciona información objetiva, estadísticamente confiable, que para la mayoría puede ser relativamente fácil entender: una gráfica de pastel o un histograma. Sin embargo, hay situaciones donde lo que se quiere saber es: ¿qué piensa realmente la gente sobre una situación concreta?, ¿cómo vive o experimenta un cambio en sus hábitos y costumbres?, ¿cómo se siente ante los cambios que se generan en el entorno?, ¿cómo sería o fue su participación en determinada situación de compra, consumo, desuso? Estas preguntas no se contestan fácilmente con algún tipo de información cuantitativa, se requiere de información cualitativa sobre las vivencias, percepciones, sentimientos y emociones de las personas; esto es lo que ofrece la metodología cualitativa. Proporciona diferentes alternativas al investigador para tener un conocimiento más profundo de una situación en concreto que le permitirá resolver un problema, como sería el caso de la aplicación de la investigación-acción. (Kemmis y McTaggart, 1988 en Pocovi, 1999).

Desde otra perspectiva, Yin (Pocovi, 1999) en su libro *Investigación de estudio de caso*, plantea diferentes estrategias de investigación de acuerdo con las situaciones. Por ejemplo, cuando la pregunta se refiere a "cómo" y "por qué", la mejor estrategia será utilizar estudios experimentales, históricos y estudio de caso. Cuando se quiere dar respuestas a "quién", "qué", "dónde", "cuántos" y "cuánto" las encuestas y el análisis documental serían una buena estrategia.

Para Heath (1997), el propósito de la investigación cualitativa o también denominada como "naturalística" varía de acuerdo con el paradigma de investigación predominante. Generalmente, cuando se habla de investigación cualitativa, se trata de describir e interpretar algunos fenómenos humanos, a menudo en palabras propias de los individuos seleccionados (los informantes), en vez de considerar la perspectiva del investigador.

Los métodos cualitativos mantienen como una de sus premisas fundamentales que la investigación sólo podrá acceder al conocimiento de la realidad, y comprende el punto de vista del informante. Stein (Nigenda y Langer, 1990) indica que el investigador intentará ver cómo los miembros del grupo ven, sienten, experimentan y construyen su mundo cognitivamente, esto es, comprender el



### Investigación cualitativa

punto de vista del otro. Esta construcción cultural de la realidad comúnmente difiere de manera muy marcada del punto de vista externo del observador.

Un buen ejemplo es el epidemiólogo que intenta conocer la incidencia y la prevalencia de una enfermedad mental a través de las categorías marcadas por la nosografía oficial (*DSM-IV, Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, 1995 en Nigenda y Langer, 1990), en lugar de hacerlo en términos de las propias definiciones de la comunidad y de la capacidad que ésta tiene para identificar los casos. En términos de la lingüística, estos dos marcos corresponden a construcciones *emic* y *etic*. La primera corresponde a la visión del investigador; la segunda, a la de la población. El punto de vista *emic* intenta realizar observación directa y la investigación detallada en el lugar de los hechos, a fin de realizar una descripción naturalista y densa de la gente y su cultura; pretende conocer la realidad construida por una sociedad de acuerdo con sus propias normas y una manera de entender cómo las formas de pensamiento y la conducta se ajustan a esta construcción. Este punto de vista se encuentra más interesado en entender lo que está ocurriendo en un escenario en un momento determinado, así como la naturaleza de los mecanismos existentes, más que en querer construir escenarios a futuro. No se interesa por reducir la variabilidad de sus descripciones a fin de que sean comparables, sino que intenta interpretar.

Con todo lo anterior, puede puntualizarse que la investigación cualitativa:

1. Es inductiva.
2. Tiene una perspectiva holística (percibe a la persona como un todo).
3. Existen efectos del investigador sobre las personas.
4. Intenta comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
5. El investigador aparta sus propias creencias; no obstante, éstas son un punto de referencia para interpretar la realidad que está estudiando.
6. Todas las perspectivas son valiosas.
7. Se considera que es más de corte humanista.
8. Se da un énfasis en la validez de la investigación, próxima al mundo empírico.
9. Para este enfoque, todos los escenarios y las personas son dignos de estudio.
10. La investigación cualitativa es un arte.

### Investigación cualitativa

11. Puede aplicarse a estudios en el ámbito micro, ya que profundiza más en la situación.
12. Señala los aspectos y discrepancias.
13. Se orienta más a lo que es significativo, relevante y consciente para los participantes.
14. Se utiliza en diferentes disciplinas, que van desde la Educación, la Sociología, la Antropología, la Psicología entre otras.
15. Estudia la organización social y cultural de un grupo.
16. Es adecuada para el análisis de fenómenos complejos.

Para Le Compte (1995), la investigación cualitativa podría entenderse como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, nota de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías, películas y artefactos. Para esta autora, la mayor parte de los estudios están preocupados por el entorno de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos naturales, o tomados tal y como se encuentran, más que reconstruirlos o modificarlos por el investigador. En los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente (Rodríguez, Gómez y Gil, 1999).

Para Stake (1995), el objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión y se centra en la indagación de los hechos, en el papel personal que adopta el investigador desde el comienzo de la investigación, así como su interpretación de los sucesos y acontecimientos, lo que se espera es una descripción densa, una comprensión experiencial y múltiples realidades. El investigador no descubre, sino que construye el conocimiento.



## Investigación cualitativa

## CUADRO 1

## LA CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO DESDE LA PERSPECTIVA CUALITATIVA

| Holístico                                                                                               | Empírico                                                                    | Interpretativo                                                                  | Empático                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contextualizado.                                                                                        | Se orienta al campo.                                                        | Los investigadores se basan más en la intuición.                                | Atiende a los actores intencionadamente.                                                                |
| Se orienta al caso (éste se entiende como un sistema limitado).                                         | Da énfasis en lo observable e incluye las observaciones de los informantes. | Los observadores ponen atención en el reconocimiento de los sucesos relevantes. | Busca el marco de referencia de los actores.                                                            |
| Se resiste al reduccionismo y al elementarismo.                                                         | Se afana por ser naturalista, no intervencionistas                          | Se entiende que el investigador está sujeto a la interacción.                   | Aunque planificado, el diseño es emergente, sensible.                                                   |
| Es relativamente no comparativo, lo que pretende básicamente es la comprensión más que las diferencias. | Se inclina por las descripciones en lenguaje natural.                       |                                                                                 | Sus temas son émicos, focalizados progresivamente.<br><br>Sus informes aportan una experiencia vicaria. |

FUENTE: Rodríguez y cols., 1999

Analizando la investigación cualitativa desde el punto de vista *ontológico*, especifica cuál es la forma y la naturaleza de la realidad social y natural. Se define por considerar la realidad como dinámica, global y construida en un proceso de interacción con ésta.

Desde el plano *epistemológico* se hace referencia de los criterios a través de los cuales se determina la validez y bondad del conocimiento. Desde esta perspectiva, frente a la vía hipotético-deductivo, la investigación cualitativa asume una vía inductiva; ya que parte de la realidad concreta y los datos que ésta aporta para llegar a una teorización posterior.

En un plano *metodológico*, se sitúan las cuestiones referidas a las distintas formas de investigación en torno a la realidad. Desde este ámbito, los diseños de investigación cualitativa tendrán un carácter emergente, se constituye en la medida que se avanza en el proceso de investigación, a través del cual se puedan recabar las distintas visiones y perspectivas de los participantes.



## Investigación cualitativa

Desde el ámbito *técnico*, preocupado por las técnicas, instrumentos y estrategias de la recolecta de información, la investigación cualitativa se caracteriza por la utilización de técnicas que le permitan recabar datos que le informen de la particularidad de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva y densa de la realidad concreta, objeto de la investigación.

### PROBLEMÁTICA QUE ENFRENTA

1. Existen más dificultades referentes al diseño de estudio.
2. Debido a la naturaleza de los objetivos y a las formas de acopiar, la información requiere de mayor tiempo.
3. Se requiere dar sentido a los datos que se recopilan cualitativamente y analizarlos de forma minuciosa.
4. El análisis es más complejo, ya que puede perder la propia orientación o desviarse el objetivo inicial de la investigación.
5. Existe una implicación del investigador con el objeto de investigación.

### PRINCIPIOS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA VS. LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

A continuación se presenta, de forma esquemática, las principales diferencias entre las dos aproximaciones de investigación, éstas se basan en gran parte en las ideas de Ruiz (1990) y Pérez (1989):

CUADRO 2  
COMPARACIÓN ENTRE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y LA CUANTITATIVA

| <i>Investigación cuantitativa</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>Investigación cualitativa</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de números: busca la cantidad (cuánto, frecuencia, intensidad).</li> <li>• Estudia lo externo.</li> <li>• Busca la explicación.</li> <li>• Se va a los hechos.</li> <li>• Se destaca por la precisión.</li> <li>• Se basa en la estratificación.</li> <li>• Prefiere lo formal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de palabras: busca la cualidad (naturaleza, esencia).</li> <li>• Estudia lo interno.</li> <li>• Busca la comprensión.</li> <li>• Se va a lo virtual.</li> <li>• Se destaca porque es menos precisa.</li> <li>• Se basa en la clasificación.</li> <li>• Resalta lo sensible.</li> </ul> |

## Investigación cualitativa

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca criterios lineales.</li> <li>• Define premisas para sacar conclusiones.</li> <li>• En su inicio, el punto de partida presupone el punto final.</li> <li>• Cada paso es responsable del siguiente.</li> <li>• Se le asocia entre otras cosas, al concepto experimental, empírico y estadístico.</li> <li>• Hay etapas cronológicas.</li> <li>• Su diseño es cerrado, formal, con una ruta, protocolizado y reproducible.</li> <li>• Su diseño está predeterminado y estructurado.</li> <li>• Con métodos estadísticos que se interesan en el dato.</li> <li>• Como se basa en el positivismo lógico, busca los hechos o causas de los fenómenos sociales y presta escasa atención a los estados subjetivos de los individuos. Se basa en el empirismo lógico.</li> <li>• Medición penetrante y controlada.</li> <li>• Objetiva.</li> <li>• Al margen de los datos; su perspectiva es "desde fuera".</li> <li>• Se orienta a la comprobación, confirmatorio, reduccionista, inferencial e hipotético deductivo. Busca predecir, controlar, describir, confirmar y comprobar hipótesis.</li> <li>• "Fiable": datos "sólidos" y repetibles.</li> <li>• Se orienta al resultado.</li> <li>• Generalizable: estudio de casos múltiples. La muestra es grande, aleatoria y se busca la representatividad.</li> <li>• Particularista.</li> <li>• Asume una realidad estable.</li> <li>• El marco o escenario de trabajo es desconocido, artificial.</li> <li>• El diseño táctico cuantitativo sigue una serie de etapas:</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios discontinuos.</li> <li>• Sin premisas, por considerar que éstas limitan.</li> <li>• En su inicio, una tarea entre otras, no presupone el final.</li> <li>• Cada paso es responsable de todos.</li> <li>• Se le relaciona con conceptos como trabajo de campo, etnografía, naturalista.</li> <li>• Se caracteriza por la invención, los cambios de rutina y planeación constante.</li> <li>• Su diseño es abierto, no tan formal, se establece una ruta que puede cambiarse y no se reproduce. .</li> <li>• Su diseño es flexible, envolvente, emergente.</li> <li>• Posee métodos estructurales que interesan en el objeto.</li> <li>• Se basa en la postura fenomenológica: se interesa en la comprensión de la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa. Se basa en la interacción simbólica.</li> <li>• Observación naturalista, sin control.</li> <li>• Subjetiva.</li> <li>• Próximo a los datos; perspectiva "desde dentro"</li> <li>• Se orienta a los descubrimientos, exploratorio, expansionista, descriptivo e inductivo. Busca comprender, describir, descubrir y generar hipótesis</li> <li>• "Válido": datos "reales", ricos y profundos.</li> <li>• Se orienta al proceso.</li> <li>• No generalizable: estudio de casos aislados. La muestra puede ser pequeña, no aleatoria y teórica</li> <li>• Holista.</li> <li>• Asume una realidad dinámica.</li> <li>• El marco o escenario de trabajo es natural, familiar.</li> <li>• El diseño estratégico cualitativo se expresa:</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Investigación cualitativa

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| definir el origen de la investigación, las hipótesis, variables, el diseño; obtener la muestra; elegir las técnicas de recolección de datos, la estadística; analizar los datos; extraer conclusiones y exponer los resultados | los objetivos marcan el proceso. El investigador es sujeto de la investigación. El criterio de selección de muestra es de enfoque (no tiene representatividad estadística). No implica cantidad de sujetos, sino la composición de grupos. El análisis de datos no se hace hasta el final de la investigación, sino sobre la marcha, para afinarlo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La investigación cualitativa ofrece al investigador métodos y herramientas viables y confiables para hacer de la investigación una fuente de información para la toma de decisiones y para aportar información relevante al comportamiento de un mercado específico. La decisión de usar o no un tipo de investigación se hará no sólo por los gustos del investigador, sino según los objetivos de la investigación.

En otra comparación realizada por Pocovi (1999), se disponen las siguientes diferencias entre ambas aproximaciones para hacer investigación. Estas diferencias enunciadas por el autor se citan a continuación, considera cinco criterios o puntos de comparación entre ambas aproximaciones metodológicas y procura conjuntar al final ambas aproximaciones. Obsérvelas a continuación:

CUADRO 3  
INVESTIGACIÓN CUALITATIVA VS. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA SEGÚN POCOVI

|                                    | <i>Investigación cualitativa</i>                                                                                                                                                   | <i>Investigación cuantitativa</i>                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propósito                          | Explicar y obtener conocimiento profundo de un fenómeno a través de la obtención de datos extensos narrativos.                                                                     | Explicar, predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos.                                                                                                          |
| Diseño y método                    | Es flexible, se especifica en términos generales en el desarrollo del estudio. Puede no haber intervención y el mínimo de distracción. Es histórica, etnográfica, estudio de caso. | Es estructurada, inflexible y específica en detalles en el desarrollo del estudio. Involucra intervención, manipulación y control. Puede ser descriptiva, correlacional, causal-comparativa y experimental. |
| Estrategia de recolección de datos | Recolección de documentos, observación participante, entre-                                                                                                                        | Observación no participante, entrevistas formales y semi-                                                                                                                                                   |



|                                      |                                                                                                                                        |                                                                                                                              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Investigación cualitativa                                                                                                              |                                                                                                                              |
|                                      | vistas informales y no estructuradas, notas de campo detalladas y extensas.                                                            | estructuradas, administración de pruebas y cuestionarios.                                                                    |
| Interpretación de datos              | Conclusiones tentativas y revisiones se van dando sobre la marcha del estudio. Generalizaciones especulativas o simplemente no se dan. | Las conclusiones y generalizaciones se formulan al concluir el estudio y se expresan con un grado predeterminado de certeza. |
| Criterios de triangulación           | Credibilidad y transferibilidad.                                                                                                       | Validez y confiabilidad                                                                                                      |
| Tendencias actuales en investigación | Estudios más estructurados.<br>Incremento en la aplicación de las dos estrategias de investigación en un mismo estudio.                |                                                                                                                              |

Para concluir, lo que se puede resumir en cuanto a la metodología, es necesario considerar que en un proceso de investigación se ponen en juego el tiempo, recursos y los resultados esperados.

A la vez, el investigador habrá de tener el criterio para decidir en qué momento se combina una metodología cualitativa con la cuantitativa. Sin embargo, lo importante es reconocer las ventajas y desventajas que ofrecen las dos metodologías, saber establecer la estrategia adecuada para obtener los resultados deseados, saborear la fruta, darle nuestro propio significado (Pocovi, 1999).

## PERSPECTIVAS ACTUALES PARA EL USO COMBINADO DE MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

No existen técnicas perfectas para la recolección de información con el propósito de realizar investigaciones científicas. Es posible argumentar que la selección y aplicación de cada una de ellas, depende en gran parte del tipo de problema que se analice. En primera instancia, considere siempre si existen estudios previos sobre el problema seleccionado o un conocimiento mínimamente sistematizado; aunque sea en otras circunstancias geográficas, sociales, etcétera. En tal caso, existe un alto grado de viabilidad para aplicar técnicas cuantitativas y para obtener con ellas información confiable. En caso contrario, cuando se

## Investigación cualitativa

abordan fenómenos sobre los que no hay información previa, es conveniente utilizar técnicas cualitativas. En este sentido, es posible señalar, que ambos métodos son complementarios.

En opinión de Waitzkin (Nigenda y Langer, 1990), aunque las técnicas cuantitativas han conducido a diversos e importantes descubrimientos, los estudios son difícilmente replicables y a través de ellos no se conocen aspectos importantes del discurso del ser humano. Los métodos cuantitativos tampoco son útiles para entender el contexto social, político, económico e histórico. Dichos métodos por sí mismos no son capaces de lidiar con las complejidades de un grupo, por lo que no son útiles para analizar el contexto social del discurso, tampoco clarifican las temáticas y estructuras subyacentes.

Por otra parte, de los principales problemas de los métodos cualitativos, se indica que la selección del discurso para el análisis no es obvia, la calidad de la interpretación es difícil de evaluar y la presentación textual suele no ser muy clara. Tienen una tendencia clara a profundizar sobre los temas seleccionados, mientras que los cuantitativos, aunque permiten sólo un acceso de tipo superficial, posibilitan la inferencia a grupos poblacionales más amplios.

En este punto se retoma una metáfora del *iceberg* de cualquier problemática. La metáfora sirve para ilustrar la necesidad de colaboración futura en la investigación. El trabajo observacional, los estudios de caso y cualquier metodología cualitativa tienen que hacer al resto del *iceberg* visible, mientras que el trabajo estadístico y de corte cuantitativo tiene que calcular la magnitud y la forma del *iceberg*, así como la importancia relativa de sus diferentes facetas y dimensiones.

Así, se desea enfatizar entonces la necesidad de incrementar el uso de las técnicas cualitativas para el estudio de los problemas en el área de las ciencias sociales. Aunque su aplicación debe realizarse preferentemente por especialistas, es posible que todo investigador, más allá de su formación académica, cuando se acerca al problema en el lugar donde éste se genera, aplica naturalmente técnicas cualitativas para recoger información, aun cuando no lo haga de manera consciente y por lo tanto no tenga la posibilidad posterior de sistematizar e interpretar estos datos. Cuando la aplicación se hace en forma consciente, la calidad de la interpretación cualitativa es difícil de evaluar, así como su validez, confiabilidad y representatividad. Esta preocupación a su vez se relaciona con la capacidad de una técnica de medición cualitativa para expresar la realidad



## Investigación cualitativa

empírica de un concepto bajo estudio, con la consistencia con que uno o más observadores la apliquen, y con el énfasis que pone el investigador en unos elementos de observación en lugar de otros. Es claro que la capacidad para comprender los problemas del complejo campo de la Psicología y de cualquier ciencia, se sustenta en la aplicación conjunta de las técnicas disponibles tanto cualitativas como cuantitativas.

## EJERCICIO

Una vez analizado el material sobre los conceptos básicos de la metodología cualitativa, sus características, aplicaciones y su comparación con los métodos cuantitativos, realice un mapa conceptual sobre el tema, que incluya lo revisado en la unidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bogdan, Robert y Sari Knop Biklen (1982), *Qualitative Research for Education: an Introduction to Theory and Methods*, Londres, Ally Bacon.
- Delgado, Juan Manuel y Juan Gutiérrez (edit.) (1994), *Métodos y técnicas cualitativos en investigación en ciencias sociales*, España, Síntesis.
- Heath, Anthony. W. (1997), "The Proposal in Qualitative Research. Qualitative Report", <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR3-1/heath.html>, marzo de 1997.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández y Pilar Baptista (2002), *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw Hill.
- Le Compte, Margaret (1995), "Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para evaluar el programa", *Revista electrónica de investigación y Evaluación Educativa*, vol. 1, núm.1, España.
- Muñoz, Juan (2000), *Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas/ti*, Barcelona, Universidad de Barcelona.
- Nigenda, Gustavo y Ana Langer (2001), "Métodos cualitativos para la investigación en salud pública. Situación actual y perspectivas", <http://www.hsph.harvard.edu/Organizations/healthnet/Spanish/course/sesion2/metodo.htm>, 13 de diciembre de 2001.
- Pérez, Gloria (1989), *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes*, México, UNAM/CISE.
- Pocovi, Patricia (1999), "Investigación cualitativa: una alternativa viable", <http://aleph.gdl.iteso.mx/publica/mdtgloba/marzo99/marzo6.html>, 20 de diciembre de 2001.



## Investigación cualitativa

- Rodríguez Gómez, Gregorio, Javier Gil Flores y Eduardo García (1999), *Metodología de la investigación cualitativa*, España, Ediciones Aljibe.
- Rosaldo, Renato (1989). *Culture and Truth: The remaking of social analysis*, Boston, Beacon.
- Ruiz, José I. (1990), *Sociología de la investigación*, España, Alianza.
- Stake, Robert C. (1995), *The Art of Case Study Research*, California, USA, Sage Publications.



## OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La diferencia entre la observación vulgar o cotidiana y la observación específica y científica es inmensa, pero su diferencia es en grado. La observación diaria puede ser sistemática, pero no es; sino que se ejerce de un modo no planeado ni previsto de antemano. La observación científica comienza seleccionando un grupo, un tema, un fenómeno como objeto específico de la tarea de observar. Ésta se lleva a cabo de una forma, no sólo deliberada y consciente, sino de un modo sistemático: ordena las piezas, anota los resultados de la observación, describe, relaciona, sistematiza y, sobre todo, trata de interpretar, captar su significado y alcance.

La observación se diferencia del experimento básico por su política de no interferencia, y de no irrumpir en el desarrollo de un fenómeno social. El experimento por su propia naturaleza controla el acontecimiento, lo somete a una serie de condiciones, lo manipula para ver cómo varía y, con todo ello, lo sujeta a una especie de operación invernadero que lo transforma sustancialmente.

La observación pretende evitar esta hibernación de la realidad y examinarla tal y como ocurre sin ningún tipo de interferencia, modificación o manipulación al intentar evitar la distorsión artificial del experimento.

Sin embargo, también tiene ciertas desventajas y no está exenta de riesgos, ya que muchos fenómenos no son observables directamente; están latentes o demasiados profundos, y sólo una entrevista a profundidad o un experimento posibilita el aproximarse a su conocimiento. Asimismo, el fenómeno establece una relación emocional con el investigador, lo cual pone en marcha determinados mecanismos que le ciegan e impiden ver lo que realmente existe o le hacen ver, lo que en verdad es inexistente.

El observador social establece como condición esencial el contacto directo e inmediato con los actores sociales. La renuncia a los intermediarios pone al observador frente a frente a los protagonistas de los fenómenos estudiados. Su trabajo se desarrolla sustancialmente conviviendo con personas que, de forma directa o indirecta, consciente o inconsciente, le suministran la información que



## Investigación cualitativa

él necesita. Cualquier error o indiscreción con sus interlocutores puede alterar su relación social con ellos y, en consecuencia, distorsionar la comunicación.

A partir de lo anterior, se considera importante el entrenamiento para la realización de una observación, por lo que se hace indispensable incluir el tema de la observación participante dentro del programa de investigación cualitativa, puesto que es una de las herramientas más importantes para la obtención de datos.

### DEFINICIÓN

La observación participante designa a la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo (Taylor y Bogdan, 1992).

Es el proceso de contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal cual ella discurre por sí misma. Esta observación común y generalizada se transforma en una poderosa herramienta de investigación social y en técnica de recogida de datos si se efectúa correctamente; aún admitiendo que sus problemas incluyen cuestiones de validez y de confiabilidad, de sesgos por parte del observador y ausencia de controles.

Algunos puntos para su mejor uso incluyen:

1. Orientándola y enfocándola a un objetivo concreto de investigación que es formulado de antemano.
2. Planificándola sistemáticamente en fases, lugares y personas.
3. Controlándola y relacionándola con proposiciones y teorías sociales y explicaciones profundas.
4. Sometiéndola a controles de veracidad, de objetividad, de fiabilidad y precisión.

### CARACTERÍSTICAS

La observación participante se encuentra en un extremo del espectro de participación y consta de un observador, quien se convierte en miembro de la comunidad o de la población que estudia. El investigador participa en actividades

### Investigación cualitativa

de la comunidad, observa la manera en que las personas se comportan e interactúan entre sí y con organizaciones externas. El observador intenta ser aceptado como vecino o participante de un lugar foráneo. El objetivo de dicha participación no sólo es ver lo que sucede, sino sentirse parte del grupo. La posibilidad de éxito de éste depende de las características de los participantes del programa, el tipo de preguntas que se estudian y el contexto sociopolítico del ambiente. La fortaleza de este enfoque es que el investigador experimenta presumiblemente, y entiende mejor cualquier impacto del proyecto. La principal debilidad es que altera el comportamiento que se observa. Además, surgirían problemas éticos si el observador participante se presenta de manera fraudulenta con el fin de ser aceptado por la comunidad estudiada.

La observación participante se caracteriza por la existencia de un conocimiento previo entre observador y observado y una "permisividad en el intercambio establecido", lo cual da lugar a una iniciativa por parte de cada uno de ellos en su interrelación con el otro. El observado puede dirigirse al observador y el observador se dirige al observado en una posición de mayor "cercanía psicológica" que con un nivel bajo o nulo de participación (Anguera, 1997).

El investigador no debe aferrarse a ningún interés teórico, sino explorar los fenómenos tal como ellos emergen durante la observación. Todos los escenarios son intrínsecamente interesantes y suscitan importantes cuestiones teóricas.

En el momento en que los observadores participantes inician un estudio con interrogantes e intereses investigativos generales, por lo común no predefinen la naturaleza y número de los casos que habrán de estudiar.

La mayor parte de los investigadores tienen en mente algunas interrogantes generales cuando entran en el campo. Es típico que estas preguntas pertenezcan a una de dos amplias categorías: sustanciales o teóricas.

Las primeras están relacionadas con el escenario. Las teóricas, con problemas sociológicos básicos: socialización, desviación y control social. Así, un buen estudio cualitativo combina una comprensión en profundo del escenario particular; además, estudian con interacciones teóricas generales que trascienden ese tipo particular de escenario.

También se debe tomar en cuenta, qué es lo que se les dice a los porteros (son quienes facilitan la entrada) e informantes, debido a que la explicación es uno de los problemas más delicados a que se enfrenta en la investigación de campo. La información que se les proporcione sobre lo que estamos investigando debe ser



### Investigación cualitativa

veraz, mas no detallada. Esta actitud no sólo tiene bases éticas, sino también prácticas. Además, no es prudente proporcionar detalles concernientes a la investigación y a la precisión con la que se tomarán las notas. Si tienen noticias de que serán observadas estrechamente, la mayoría de las personas se sentirán inhibidas en presencia del investigador.

Una forma útil para explicar los intereses de la investigación consiste en hacer saber a los sujetos que no necesariamente estamos interesados en esa organización particular ni en las personas específicas que encontramos en ella. En todos los estudios, los intereses del investigador abarcan más que un escenario particular y conciernen al tipo general de organización.

También se debe garantizar la confidencialidad y la privacidad de las personas que estudiamos. Haremos saber a los informantes que las notas que se toman no contendrán nombres ni identificarán información sobre los individuos o la organización; así como hacerles saber que lo que se informe no será comunicado a otros.

Los observadores permanecen relativamente pasivos a lo largo del curso del trabajo de campo, pero en especial durante los primeros días.

Es importante presentarse a todas las personas del escenario y explicar quién es usted. En la observación participante el diseño de la investigación permanece flexible, tanto antes como durante el proceso real. Aunque los observadores tienen una metodología y algunos intereses investigativos generales, los rasgos específicos de su enfoque evolucionan a medida que operan.

Hasta que no se entra en el campo, no se sabe qué preguntas hacer y cómo hacerlas. Es decir, la imagen preconcebida que se tiene de la gente puede ser ingenua, engañosa o altamente falsa. La mayor parte de los observadores participantes tratan de entrar en el campo sin hipótesis o preconceitos específicos.

Desde luego, se tiene en mente algunas interrogantes generales cuando entran al campo. Es típico que estos interrogantes pertenezcan a una de dos amplias categorías: sustanciales o teóricas. Entre las primeras se cuentan interrogantes relacionadas con problemas específicos en un particular tipo de escenario. Por ejemplo, cuando se desea estudiar un bar, escuela u hospital. La segunda categoría está más relacionada con problemas sociológicos básicos: socialización, desviación y control social.

En otro tenor, Anguera (1997) indica las características y al mismo tiempo ventajas de la observación participante:



## Investigación cualitativa

- Adaptabilidad para registrar información simultánea sobre múltiples factores a varios niveles.
- Visión holística, es decir, capacidad para captar el contexto de forma global.
- Mayor amplitud de conocimientos.
- Posibilidad de explorar respuestas atípicas e idiosincrásicas, las cuales son difíciles de captar por medios ordinarios, y tienen enorme relevancia para lograr una óptima comprensión.

## DESARROLLO

### *Selección de escenarios*

El escenario ideal para la investigación, en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y obtiene datos directamente relacionados con los intereses de investigación. Por lo general, es muy difícil el acceso, se necesita diligencia y paciencia. El investigador debe negociar el acceso, gradualmente obtiene confianza y recoge datos que sólo a veces se adecuan a sus intereses. No hay guías para saber cuándo renunciar a un escenario. Lo que se recomienda es que los investigadores se abstengan de estudiar escenarios en los cuales tengan directa participación personal o profesional, cuando uno está directamente involucrado en un escenario, es probable que vea las cosas desde un solo punto de vista.

### *Acceso a las organizaciones*

Los observadores participantes, por lo general, obtienen acceso y solicitan permiso para ello. Ingresar en un escenario supone un proceso de manejo de la propia identidad. Se trata de convencer al "portero" de que uno no es la persona amenazante y que no dañará su organización de ningún modo. No todas las organizaciones son fáciles de ingresar. Los escalones superiores de las corporaciones y grandes organismos gubernamentales son de penetración notoriamente difícil. Para esto, se utilizan otras estrategias: entrevista directa con algún miembro de la organización, o bien, ser recomendado por otros. Esta última,

### Investigación cualitativa

en el sentido de que la mayor parte de los investigadores cuentan con amigos, parientes y conocidos que tienen contactos dentro de organizaciones. Y estas personas sirven para persuadir a "porteros" renuentes. Si ambas estrategias fallan, se ingresa a una organización "por la puerta trasera". Por ejemplo, en un caso se obtuvo un permiso oficial para visitar y después se negoció el acceso regular con personas de nivel inferior. Finalmente, debe quedar claro que entre el intento inicial por lograr el acceso y el comienzo de las observaciones puede mediar un lapso significativo, por lo que siempre se debe prever esta situación.

#### *Acceso a los escenarios públicos y cuasipúblicos*

Muchos estudios son realizados en escenarios públicos (parques, edificios, aeropuertos, estaciones, playas, esquinas de la ciudad, salas públicas, etc.) y semipúblicos (bares, restaurantes, salones, teatros, negocios, etc.) En estos escenarios por lo general, los investigadores no deben negociar el acceso con los porteros, pero el investigador debe desarrollar estrategias para interactuar con los informantes. Prus (Taylor y Bogdan, 1992) recomienda que en los lugares públicos el observador se ubique en puntos de mucha acción: ir con las personas y tratar de iniciar con alguna de ellas una conversación inicial. De tal manera que en general, se sugiere identificarse antes de que la gente comience a dudar de las intenciones del investigador.

#### *Acceso a escenarios privados*

La tarea que debe realizar el observador participante para lograr el acceso a escenarios (casa) y situaciones privadas debe tomar en cuenta que tanto los escenarios como a los individuos hay que encontrarlos, y el consentimiento para el estudio debe ser negociado con cada individuo. El enfoque básico para tener acceso a escenarios privados es la técnica de la bola de nieve, que comienza con un pequeño número de personas, se gana su confianza y a continuación se les pide que nos presenten a otros (Polsky, 1969 en Taylor y Bogdan, 1992). En primer término, averigüe con amigos, parientes y contactos personales para acceder al escenario. En segundo lugar, comprométase con la comunidad de personas que desea estudiar. En tercer término, concurra a los organismos y organizaciones



## Investigación cualitativa

sociales que sirven a las personas en las que está interesado (iglesias, locales, grupos, vecindarios, entre otros).

### *La entrada en el campo*

Los primeros días en el campo constituyen un periodo en el cual los observadores tratan de que la gente se sienta cómoda, disipan cualquier idea en cuanto a que el enfoque de la investigación será intrusivo y aprenden a actuar adecuadamente en el campo. Durante el periodo inicial, la recolección de datos es secundaria para conocer el escenario y a las personas. Las preguntas tienen la finalidad de ayudar a romper el hielo. Por lo general, éstas son: ¿podría darme una perspectiva de este lugar? ¿Cómo entró usted en esto?

Durante los primeros días en el campo, los investigadores se sienten invariablemente incómodos. Muchos rehuimos la interacción con extraños. Nadie se siente cómodo en un nuevo escenario sin ningún rol definible que desempeñar. Sin embargo, Stebbins y Turowetz (Taylor y Bogdan, 1992) explican que el investigador se sentirá más relajado a medida que el estudio progrese.

### *La negociación del propio rol*

Las condiciones de la investigación de campo deben negociarse continuamente. Hay que establecer un equilibrio entre la realización de la investigación tal como uno lo considera adecuado y acompañar a los informantes en beneficio del rapport.

El primer problema puede ser que se tenga un rol incompatible con la realización de la observación. Es frecuente que las personas no entiendan a pesar de que les haya sido explicada su participación. Un segundo problema que enfrentan los investigadores de campo consiste en que se les diga qué y cuándo observar. Ante los extraños, todas las personas tratan de presentarse bajo la mejor luz posible. Los informantes compartirán aquellos aspectos de su vida y de su trabajo que se prestan a una visión favorable y ocultarán otros, o por lo menos los llevarán a un segundo plano. Muchas organizaciones tienen guías que programan las visitas y recorridos de extraños, aunque tales recorridos son valiosos en ciertos aspectos, tienden a proporcionar una perspectiva selectiva del escenario.



## Investigación cualitativa

*El establecimiento del rapport*

Establecer *rapport* es la meta de todo investigador de campo. Este aparece lentamente en la mayoría de las investigaciones de campo. Y cuando aparece, puede ser tentativo y frágil. Es dudoso que cualquier persona confíe por completo en otra y tal como lo comenta Johnson (Taylor y Bogdan, 1992), el *rapport* y la confianza pueden crecer y disminuir en el curso del trabajo de campo. Aunque no hay reglas fijas sobre el modo de lograr *rapport*, se ofrece un cierto número de orientaciones generales:

- Reverenciar sus rutinas: a las personas les gusta hacer las cosas de cierta manera y en ciertos momentos. Los investigadores no deben interferir, sino involucrarse en el ambiente.
- Establecer lo que se tiene en común con la gente: es probable que el camino más fácil para consolidar las relaciones con la gente consista en establecer lo que se tiene en común con ella. El intercambio casual de información es con frecuencia el vehículo mediante el cual los observadores consiguen romper el hielo.
- Ayudar a la gente: uno de los mejores modos de comenzar la confianza de la gente consiste en hacerle favores.
- Ser humilde: es importante que la gente sepa que el investigador es el tipo de persona con la que pueden expresarse sin temor a revelar algo o a una evaluación negativa.
- Interesarse: mostrar un real interés en lo que la gente tiene que decir.

*Participación*

Cuando el compromiso activo en las actividades de las personas es esencial para lograr la aceptación, hay que participar por todos los medios y saber, también, dónde trazar la línea divisoria. Cuando el compromiso coloca al observador en una situación competitiva con los informantes lo mejor es retirarse.

También se debe evitar actuar y hablar de un modo que no se adecue a la propia personalidad del investigador, es decir, no usar nada que haga sentirnos incómodos o no naturales. Debe evitarse cualquier participación que obstaculice la capacidad del investigador para recoger datos. En su prisa por ser aceptados

## Investigación cualitativa

por los informantes, algunos observadores quedan absorbidos en la participación activa.

Finalmente, puede existir el *rapport* excesivo, en el sentido de que los investigadores de campo se convierten en nativos, abandonan su rol y se unen a los grupos que estaban estudiando; el problema más común es la identificación excesiva con los informantes, y esto ocasiona que los investigadores pierdan la perspectiva crítica que el trabajo de campo requiere.

### *Informantes clave*

Por lo general, los investigadores de campo tratan de cultivar relaciones estrechas con una o dos personas respetadas y conocedoras en las primeras etapas de la investigación. A estas personas, se les denomina informantes claves. Éstos apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes principales de información, ya que proporcionan una comprensión profunda del escenario.

Puesto que la investigación de campo está limitada en tiempo y alcances, los informantes claves narran la historia del escenario y completan los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre mientras él no se encuentra presente. Zelditch (Taylor y Bogdan, 1982), llama al informante "observador del observador".

### *Relaciones de campo difíciles*

La edad, sexo, raza y otros factores de la identidad personal ejercen influencia poderosa sobre el modo en que los informantes reaccionen ante el observador. Por ejemplo, en escenarios de dominación femenina, las mujeres tienen mejores probabilidades de ser aceptadas como miembros del grupo que los hombres o viceversa.

Otro factor importante es lo que Johnson (Taylor y Bogdan, 1992) llama "boicoteador", que es aquel informante no dispuesto a cooperar en la investigación. A los informantes hostiles hay que darles la oportunidad de cambiar de idea. Continúe siendo amistoso con ellos sin empujarlos a la interacción. Incluso que no pueda lograr que lo acepten, tal vez consiga evitar que se conviertan en sus enemigos y vuelvan a otros contra usted. Además, los bandos de lucha lo pueden disputar como aliado, ya que quizás se espere su apoyo a uno de ellos a cambio



## Investigación cualitativa

de información. Tal vez, explican Taylor y Bogdan (1992), lo mejor sea conducirse en un conflicto escuchando ambas partes y sin tomar partido por alguna.

### *Tácticas de campo*

A medida que se dejan atrás los primeros días en el campo, los observadores dedican una atención creciente a hallar modos de ampliar sus conocimientos sobre el escenario y los informantes, algunas tácticas para lograrlo son las siguientes:

Actuar como ingenuo: al presentarse como extraños ingenuos, pero interesados, constituye un modo eficaz de obtener datos. De los extraños se espera un cierto grado de ingenuidad con respecto a un escenario.

Estar en el lugar adecuado, en el momento oportuno. Esto es, no ser intrusivo y procurar involucrarse en aquellas situaciones que sean importantes para la investigación.

### FORMULANDO PREGUNTAS

Aunque los observadores participantes entran en el campo con interrogantes amplios en mente, antes de seguir las líneas específicas de indagación permiten que los temas emerjan en el escenario. Inicialmente, los investigadores de campo formulan preguntas como para permitir que la gente hable sobre lo que tiene en mente y lo que le preocupa, sin forzarla a responder a los intereses, preocupaciones o prejuicios de los observadores.

Al comienzo de un estudio, los observadores formulan preguntas no directivas y no involucran juicios de valor. Utilice las expresiones con las que comúnmente inicia una conversación: ¿cómo anda todo?, ¿le gusta esto?, ¿puede hablarme un poco sobre este tema?

Asimismo, se debe tomar en cuenta saber qué es lo que no debe preguntarse y lo que sí. Sanders (Delgado y Gutiérrez, 1995) señala que cuando uno está estudiando a personas comprometidas en actividades cuestionables desde el punto de vista legal, las preguntas inadecuadas pueden ser razonablemente interpretadas como signo de que el investigador es un delatador. Cualquier forma de interrogatorio implica evaluación, de tal manera que se sugiere ser cautelosos en el momento de preguntar.



## Investigación cualitativa

En cuanto los informantes hablan, podemos alentarlos a que digan más cosas sobre los temas en los que estamos interesados: palabras, indicios y gestos que indiquen nuestro interés, por lo general son suficientes para mantener a un interlocutor en la senda, así como pequeños signos de simpatía demuestran apoyo y alientan a las personas a continuar.

Es necesario pedir aclaraciones sobre los comentarios de los informantes. No dé por supuesto que está entendiendo lo que la gente quiere decir. Emplee frases como: ¿qué entiende usted por eso?

A medida que los observadores adquieren conocimientos y comprensión de un escenario, las preguntas pasan a ser más directivas y centradas en un foco.

## ANÁLISIS DE DATOS

Como método de investigación analítico, la observación participante depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas. De esta forma, durante el proceso de obtener el ingreso a un escenario, se deben llenar notas de campo detalladas. Las notas deben registrarse después de encuentros cara a cara y conversaciones telefónicas. Los datos recogidos en esta etapa pueden ser extremadamente valiosos más adelante.

Se deben tomar notas después de cada observación y después de contactos más ocasionales con los informantes, así como también durante la etapa previa al trabajo de campo.

Puesto que las notas proporcionan los datos que son la materia prima de la observación participante, hay que esforzarse por redactarlas lo más completas y amplias que sea posible. Esto exige una enorme disciplina pero, también, conocimiento, de tal forma que a continuación se expresan algunas sugerencias para realizarlas.

Los observadores participantes deben lograr un nivel de concentración suficiente para recordar la mayor parte de lo que ven, sienten, huelen y piensan mientras están en el campo. La cantidad de cosas que se pueden recordar y las técnicas que permiten hacerlo varían de acuerdo con las personas de que se trata. Para recordar detalles en una amplia gama de escenarios, se recomienda:

### Investigación cualitativa

1. Prestar atención: la razón por la cual la mayor parte de las personas no recuerda cosas en la vida cotidiana reside en que, para empezar, nunca las advierte. Los observadores deben superar años de desatención selectiva; observar, escuchar y concentrarse, es indispensable porque se puede ver mucho con sólo mirar.
2. Cambiar la lente del objetivo: pasar de una visión amplia a otra de ángulo pequeño. En los lugares ajetreados, los observadores quedan en general abrumados por la cantidad de conversaciones y actividades que tienen lugar al mismo tiempo. Es imposible concentrarse en todo lo que ocurre, aunque una técnica para recordar especialmente eficaz que puede perfeccionarse con la práctica, consiste en enfocar a una persona, interacción o actividad específicas, mientras mentalmente se bloquean todas las otras.
3. Buscar palabras claves en las observaciones de la gente: aunque sus notas deben ser tan precisas como resulte posible, no es necesario recordar cada una de las palabras que se pronuncian. No obstante, uno puede recordar y retener de memoria palabras o frases claves de cada conversación que le permitirán recordar el significado de las observaciones.
4. Concentrarse en las observaciones primera y última de cada conversación: las conversaciones siguen por lo general una secuencia ordenada. Una cierta pregunta suscita una cierta respuesta, una observación provoca otra, un tema conduce a otro relacionado. Si se recuerda cómo comenzó una conversación, con frecuencia se retiene completa hasta el final.
5. Reproducir mentalmente las observaciones y escenas: después de haber visto u oído, repítalo en su mente. Traté de visualizar la escena u observación. También es una buena idea hacer una pausa, dejar de hablar y observar durante unos instantes en el curso de una sesión, para reproducir mentalmente lo que ya ha sucedido.
6. Abandonar el escenario en cuanto haya observado todo lo que esté en condiciones de recordar: en un nuevo escenario es probable que no pase observando más de una hora, a menos que suceda algo importante. A medida que se conoce un escenario y se aprende a recordar cosas, se puede pasar más tiempo en el campo.
7. Tomar notas tan pronto como sea posible después de la observación: cuanto más tiempo transcurra entre la observación y el registro de los datos, más se olvidará.



### Investigación cualitativa

8. Dibujar un diagrama del escenario y trazar sus movimientos en éste: esto constituye una ayuda valiosa para recordar acontecimientos y personas.
9. Bosquejar los acontecimientos y conversaciones específicos que tuvieron lugar en cada punto antes de tomar nuestras notas de campo: el bosquejo nos ayudará a recordar detalles adicionales y a aproximar la secuencia en la que ocurrieron los acontecimientos.
10. Grabar un resumen o bosquejo de la observación: esto se hará si hay un retraso entre el momento de la observación y el registro de las notas de campo. Los observadores participantes parecen divididos en cuanto a la conveniencia e inconveniencia de tomar notas y emplear dispositivos mecánicos en el campo. Algunos observadores entienden que los dispositivos de registro intrusivos atraen innecesariamente la atención del observador e interrumpen el flujo natural de los acontecimientos. Taylor y Bogdan (1992) opinan que los investigadores deben abstenerse de grabar y tomar notas en el campo por lo menos hasta que hayan desarrollado una idea del escenario y entiendan los efectos del registro sobre los informantes.
11. Recoger los fragmentos de datos perdidos después de tomar sus notas de campo: los observadores con frecuencia recuerdan cosas, días o incluso semanas después de haberlas observado. A veces los acontecimientos y conversaciones se recuerdan después de la observación siguiente. Estos fragmentos de datos deben ser incorporados a las notas de campo.

### *La forma de las notas*

Cada quien desarrolla su propio modo de redactar notas de campo. Aunque la forma varía de observador a observador, las notas siempre deben permitir la recuperación fácil de los datos. Las siguientes son algunas guías para tomar notas.

1. Comenzar cada conjunto de notas con una carátula titulada: ésta debe incluir la fecha, el momento, el lugar de la observación, el día y el momento en que se realizó.
2. Incluir el diagrama del escenario al principio de las notas: trace sus propios desplazamientos e indique en qué página de las notas se describe cada movimiento. Esto servirá como referencia cómoda cuando se deseen controlar acontecimientos específicos.



## Investigación cualitativa

3. Dejar márgenes suficientemente amplios para comentarios propios y de otras personas: estos márgenes también permiten añadir puntos olvidados en un momento posterior al de la redacción y codificar las notas en la etapa de análisis.
4. Utilizar con frecuencia el punto y aparte: el mejor modo de realizar este análisis consiste en cortar literalmente las notas y agrupar los fragmentos por temas.
5. Emplear comillas para registrar observaciones: se sugiere emplear comillas dobles para diferenciar el recuerdo exacto, comillas simples para indicar una menor precisión en la expresión y omitir comillas para indicar un recuerdo razonablemente aproximado.
6. Usar seudónimos para los nombres de personas y lugares.
7. Conservar las notas por lo menos triplicadas para analizar los datos y cortar fragmentos.

### *Comentarios del observador*

Las notas de campo no deben incluir sólo descripciones de lo que ocurre en un escenario, sino también un registro de los sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconceptos del investigador. Estos comentarios subjetivos deben distinguirse claramente de los datos descritos mediante el empleo de paréntesis y las iniciales CO (comentarios del observador).

Además, al tomar las notas de campo, se debe tener cuidado de emplear términos descriptivos y no evaluativos. Estos últimos son los que irán en CO; por ejemplo, no se describa una habitación simplemente como "depresiva", antes bien escríbase algo parecido a lo siguiente: "la habitación era relativamente oscura, con polvo y telarañas en las esquinas y en los marcos de las ventanas, y pintura descascarada en las paredes".

### *Descripción de personas*

Del mismo modo que los escenarios y las actividades, las personas deben ser cuidadosamente descritas en las notas. Cada persona transmite cosas importantes sobre sí misma y asume supuestos con respecto de otros sobre la base del modo de vestir, de llevar el cabello, de las joyas que se usen, de los accesorios, del

## Investigación cualitativa

comportamiento y del aspecto general. A esto se le llama "manejo de la impresión", para designar el modo en que las personas influyen activamente sobre lo que otros piensan acerca de ellas, a través de sus aspectos y acciones.

Debe percibirse esos rasgos de la gente que proporcionan comprensión sobre cómo ella se ve a sí misma y quiere ser vista por los otros. Preguntas que pueden generarse son: ¿qué tipo de ropa usa, formal o informal?, ¿los hombres llevan el pelo largo y tienen barba o están rapados?, ¿en qué estado están los dientes?, ¿qué clase de anteojos usan?, ¿llevan joyas? y ¿cómo caminan?

### *Registro de detalles accesorios del diálogo*

Los gestos, las comunicaciones no verbales, el tono de la voz y la velocidad del discurso de las personas ayudan a interpretar el significado de sus palabras. Estos detalles accesorios del diálogo son importantes para comprender la interacción y deben ser incluidos en las notas de campo.

### *Retirada del campo*

Los observadores participantes casi nunca llegan a un punto en el cual sienten que han completado sus estudios. Siempre queda una persona más por entrevistar, una hebra suelta por atar, un área más por abordar. Pero la mayor parte de los investigadores llegan a una etapa en que han pasado muchas horas en el campo y esto en vez de procurarles buenos resultados, desfavorece éstos. A esto se le denomina "saturación teórica", para referirse a ese punto de la investigación de campo en el que los datos comienzan a ser repetitivos y no se logran aprehensiones nuevas importantes.

Dejar el campo puede ser un momento personalmente difícil para los observadores participantes. Significa romper los apegos. Un modo común de abandonar el campo consiste en desembarazarse con buenas maneras, ir apartándose, es decir, ir reduciendo gradualmente la frecuencia de las visitas y hacer saber a la gente que la investigación está llegando a su fin.



## Investigación cualitativa

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

A continuación se indican algunas de las situaciones o consideraciones para aplicar la observación participante (Anguera, 1997):

Cuando la fuente principal y directa de los datos son las situaciones naturales.

Cuando el investigador se convierte en el principal "instrumento" de recogida de los datos, en el sentido de actor del proceso que implica la captación de la realidad y con la capacidad para aportar datos tan fieles como los generados por medios más objetivos.

Cuando lo que se desea es la incorporación del conocimiento tácito, es decir, correspondiente a intuiciones, aprehensiones o sentimientos que no se expresan de forma lingüística, pero que se refieren a aspectos conocidos de algún modo.

Cuando lo que se desea es recoger ese patrón de comportamiento de forma sensible.

La selección de la muestra no pretende ser representativa de una población, ya que no tienen la finalidad de generalizar los hallazgos, sino que se propone ampliar el abanico y rango de los datos tanto como sea posible, a fin de obtener la máxima información de las múltiples realidades que pueden ser descubiertas.

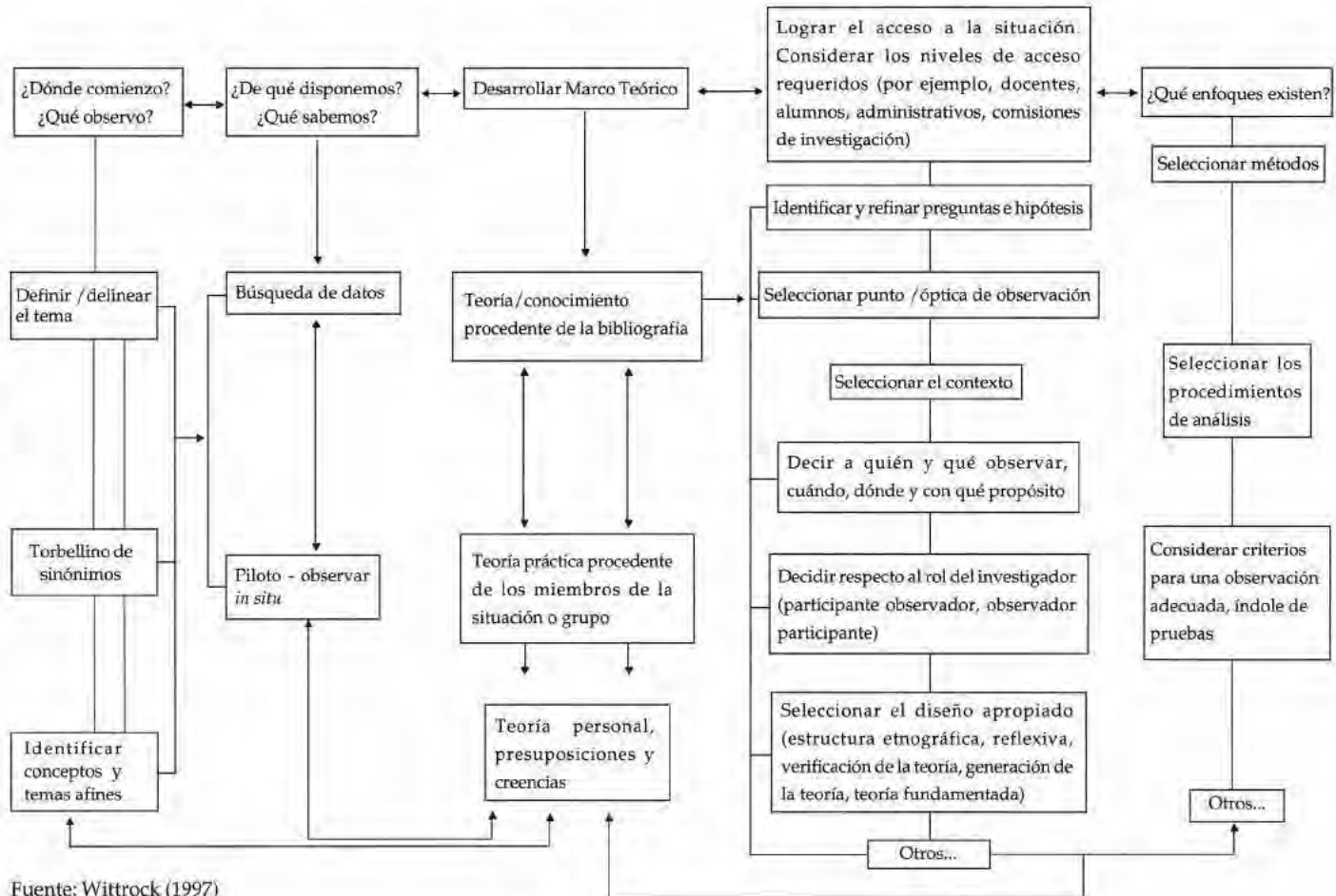
Cuando los hallazgos sean el germen de una futura teoría adecuada a las condiciones y valores locales (análisis inductivo de los datos). Si la teoría se genera a partir de los datos de una realidad concreta, que no parta de generalizaciones *a priori*.

Si por las características de la población o de la pregunta de investigación, se tiene un diseño de investigación emergente y en cascada, que se va elaborando a medida que avanza la investigación. Estos diseños permiten adecuarse a las múltiples realidades, a los contextos específicos y a las interacciones entre investigador y contexto.

Además, a continuación se indica un diagrama que esquematiza una forma en que se ayude a orientar la acción en la toma de decisiones en la observación:



DIAGRAMA 1  
MARCO PARA ORIENTAR LA ACCIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA OBSERVACIÓN



Fuente: Wittrock (1997)

## Investigación cualitativa

## EJEMPLO DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Título: La ciudad de Cádiz durante los días de carnaval del año 2001.

Autor: David Rincón.

Objetivo: recolectar datos sobre las reacciones del público y los propios integrantes de las agrupaciones ante el ritual que los últimos realizan antes, durante y después de cada actuación.

Técnica utilizada: observación participante

Descripción del escenario y condiciones para el estudio:

El carnaval gaditano tiene algunas peculiaridades que resultan fundamentales para utilizar la técnica. El conocimiento de los lugares más transitados por las agrupaciones, el día y la hora idóneos, la secuenciación del ritual, cómo se mueve la población de Cádiz para escuchar sus agrupaciones en días donde la población visitante es seis veces la propia.

Cádiz es una capital situada al sur de la Península Ibérica, con un clima excelente (entre 15 y 25 grados), con una población de 154 000 habitantes. Se encuentra dividida por las "Puertas de Tierra" (Muralla que rodea al casco histórico) en dos zonas diferenciadas, que pueden denominarse como la ciudad antigua nueva. El carnaval se lleva a cabo exclusivamente en la zona del casco antiguo.

La fecha del carnaval se sitúa, como en el resto de España, en torno al Miércoles de Ceniza, aunque existen particularidades.

El concurso oficial de agrupaciones, con el que se empieza a vivir el carnaval, inicia 30 días antes del Miércoles de Ceniza. Con este inicio de evento, los aficionados de Andalucía comienzan noche tras noche a escuchar por la radio o en el teatro del pueblo (pagando su entrada) a unas 125 agrupaciones integradas por unas 1 800 personas. Debido a la importancia del evento para los lugareños, se ha indicado que hay un impacto social de este evento en Cádiz, ya que existen consecuencias en el ámbito del rendimiento laboral y escolar, sobre todo por la duración excesiva del carnaval.

El carnaval no concluye el Miércoles de Ceniza, sino se prolonga hasta el siguiente domingo, denominado "domingo de piñata". Es común ver agrupaciones en la calle que actúan en el concurso oficial, a las denominadas "callejeras o familiares", cuyo número es incalculable.

## Investigación cualitativa

### *Espacio físico*

Los lugares idóneos para observar las agrupaciones carnavalescas y las reacciones del público ante sus letrillas y disfraces son el barrio de La Viña (sobre todo la pequeña plaza del "corralón de los carros") y los alrededores del mercado de abastos, más concretamente en el laberinto de calles que rodea a este mercado, ya que el círculo alrededor de éste es terreno exclusivo de los coros que van en carrozas. Las agrupaciones paran en algún pequeño rincón, actúan y cambian después a otro lugar de la misma plaza o de alguna calle cercana, por lo que para realizar una observación más profunda, debemos seguirlas durante al menos tres paradas. Los rincones seleccionados para actuar no suelen ser fruto de la casualidad, sino que tienen en cuenta la sonoridad del lugar, si existe o no suficiente público congregado, si tiene cerca algún lugar donde abastecerse de vino o algunos escalones para hacerse escuchar mejor.

### *Espacio temporal*

Nuestra observación pretende analizar las agrupaciones que actúan en la calle con disfraces y repertorios alusivos a símbolos religiosos (integrados por gaditanos) y las reacciones del aficionado local, por lo que los días más propicios serán aquellos donde la ciudad recibe menos visitantes, es decir el lunes de carnaval, que es fiesta local, el segundo sábado y el domingo de piñata (día oficial de despido del carnaval). El lunes de carnaval y el domingo de piñata entre las 14:00 y las 18:00 h es el momento en que se congregan más agrupaciones, y el sábado suelen hacerlo de las 23:00 hasta que el cuerpo aguante.

### *Sujetos*

En esta investigación se observó a integrantes de las agrupaciones callejeras (exclusivamente creadas para actuar en la calle, con poco o mucho ensayo a sus espaldas, integradas por familias enteras que incluyen niños en muchas ocasiones, que pueden llevar repertorio cantado o simplemente una escenificación alusiva a una cuestión de interés social) y oficiales (tras el concurso oficial recorren las calles durante los días de carnaval, más elaboradas y ensayadas, con repertorios



## Investigación cualitativa

más extensos). Se observa a la población gaditana en general que acude a escuchar los repertorios de las agrupaciones que actúan en la calle desinteresadamente. Para elegir a los sujetos, nos centraremos exclusivamente en aquellas agrupaciones cuyos disfraces o repertorios posean elementos alusivos a la religión.

### *Acceso al escenario*

Nos situamos en la plaza del "Corralón de los carros", el segundo sábado de carnaval, aproximadamente a las 23:00, cuando se congregaba una gran cantidad de aficionados y aparecieron 18 agrupaciones. Tres de éstas presentaban disfraces y repertorios alusivos a la religión. Nos presentamos al personaje que parecía el responsable de cada una de las tres agrupaciones en las que centramos la observación, explicamos cuáles eran nuestros objetivos y le pedimos permiso para obtener unas imágenes en video, a lo que nos preguntaron si éramos extraterrestres, ya que en el carnaval que se desarrolla en la calle, todo el mundo recoge en audio o video lo que quiere sin preguntar.

### *Desarrollo de la observación*

Tras el primer contacto formal en el que adoptamos un rol externo actuando como investigadores (que a los lugareños y a los integrantes de la agrupación les daba igual), nos propusimos participar en el ritual como si fuéramos parte de los espectadores, les pedimos un libreto (cuadernillo fotocopiado con las letras, que reparten a cambio de una cantidad de dinero que cada uno quiera darles) y nos dispusimos a pasar un buen rato (sin olvidar el objetivo de estudio) como cualquier otro aficionado.

## RESULTADOS

### *Espacio Físico*

Seguimos a cada una de las tres agrupaciones en sus recorridos por tres espacios distintos, todos reunían las características de sonoridad, bar cercano, público, etc. El primero era una gran casapuerta situada en el centro de la calle, espaciada

### Investigación cualitativa

y sonora, que congregaba a unas 70 personas. El segundo, el portón de un *garage*, a unos 20 metros del anterior, con 70 a 80 personas. El tercero, la escalinata de un colegio cercano, donde se congregaron aproximadamente 100 personas. El ruido fuera del círculo de actuates y aficionados era increíble, ya que el resto de las agrupaciones actúan en zonas cercanas y existen quioscos de bocadillos y papas fritas que anuncian sus productos por altavoces.

### *Personas y acontecimientos*

Los integrantes de las agrupaciones son de lo más variado con respecto a extracción social, las agrupaciones callejeras suelen agruparse por familias o por gremios, sin distinción de sexo ni edad. Los integrantes de las agrupaciones que actuaron en el concurso oficial son más seleccionados por sus voces, fundamentalmente hombres en edades comprendidas entre los 20 y 50 años. Las personas allí congregadas también son de las más variadas, unidas por su afición, participan del ritual, ofrecen vino a los actuates, adquieren sus letrillas y bromean con los integrantes de las agrupaciones.

### *Organización y ambiente social*

Dentro de la aparente anarquía existente, el ritual se encuentra perfectamente organizado, donde cada agrupación elige el lugar donde va a actuar, espera que quede vacío de otras agrupaciones, se coloca para ser escuchado, espera que el público acuda mientras beben unos sorbos de vino, esperan a que la agrupación cercana termine su letrilla, comienzan la actuación con una presentación cantada, descansan entre letrilla y letrilla bebiendo y bromeando con los aficionados, repiten varias veces el estribillo para que los asistentes lo aprendan y coreen con ellos, evalúan la reacción del público y cantan el tipo de letras que más aceptación parecen tener, cada dos o tres canciones ofrecen los repertorios en los libretos e incluso las agrupaciones más famosas año tras año, la cinta o el disco compacto. Cuando terminan con el repertorio y siempre que el público se los pida, realizan algunas repeticiones o cantan repertorios de años anteriores. Antes de marchar, lo advierten al público y se despiden con algún estribillo,



### Investigación cualitativa

recogen el material (instrumentos, carritos de la compra donde llevan el vino y los bocadillos) y se mueven hacia otro lugar y repiten el proceso nuevamente.

### *Actividades y comportamiento de los participantes*

Las agrupaciones observadas fueron tres: dos callejeras y un romancero. La primera titulada "Cai no tiene cura" vestía con el traje de calle de los sacerdotes, gris oscuro y camisa gris algo más claro con alzacuello, todos portaban una cruz enorme al cuello y un misal donde tenían escritas las letras, sólo llevaban una guitarra. El repertorio, bastante bien cantado y con gran dosis de humor, estaba casi íntegramente dirigido a las actividades de los curas (chistes sobre su celibato o sobre la intromisión de la iglesia en la política) y críticas bastante ácidas hacia la jerarquía eclesiástica (el Vaticano y el Papa). En general, fueron muy aplaudidos y la gente se divirtió con ellos, gastaron muchas bromas que la gente aceptó de buena gana. Pudimos ver cómo al comienzo de la actuación, en una de las paradas, una pareja de unos 55 años se acercaron y rápidamente se alejaron, respondiendo como motivo del hecho ante nuestra pregunta, que la indumentaria no les gustaba y las letras, que imaginaban irían en consonancia, les desagradarían.

La segunda, "Acólitos anónimos", vestían como los acólitos que portan faroles e incensarios en las procesiones de Semana Santa (aluden a una escuela de acólitos recientemente creada en Cádiz por el obispo), cantaban con dos guitarras, caja (tambor) y bombo. Su repertorio, bien cantado, trataba sobre todo de las contradicciones de la Semana Santa y hacía algunos chistes muy ocurrentes sobre los cargadores, los pasos (tronos), la santa cena y la gente que va de penitencia cargados de cadenas. Fueron muy bien aceptados por la gente que coreaba su estribillo sin cesar, las reacciones eran de atención, para entender la letra y de auténticas carcajadas al finalizar. Tuvimos ocasión de preguntar a alguno de los integrantes si en los días que llevaban actuando, habían tenido alguna reacción adversa, y nos dijeron que sólo fue una protagonizada por un conocido capataz de procesiones de Semana Santa, que intentó quitarles de mala manera uno de los incensarios, gritando que eran unos herejes. Por esta causa, nos prometieron cambiar el tipo (disfraz) que ya tenían pensado para el año próximo, por otro alusivo a la Semana Santa.



## Investigación cualitativa

### CONCLUSIONES

Hemos compartido durante esta noche de carnaval el ritual que se repite año tras año en la capital gaditana, que es oficiado por sus agrupaciones y los aficionados que no sólo las escuchan, sino que participan activamente con ellas en sus actuaciones. Hemos visto cómo los actuates se divertían, nos hemos sorprendido de sus capacidades, de su ingenio y de su mordacidad, también hemos participado en un ambiente relajado y de la diversión de los aficionados. En ningún momento ha parecido que nuestra presencia influenciara ni a los actuates ni al público congregado.

Previamente, pensamos que no existiría ninguna circunstancia que obstaculizara la observación, por el propio espíritu que guía al gaditano cuando participa del carnaval, ya sea como integrante de agrupación o como aficionado.

Conocedores del carnaval gaditano y de las formas características que tiene, no presentó problemas en la localización de los escenarios y la observación del ritual desde una posición con respecto a los actuates más avanzada o atrasada según nos interesara. Algunas reacciones nos resultaron curiosas y, como se comentó, preguntamos directamente a los protagonistas la razón. Vimos que en determinados momentos nos interesaba una observación más descriptiva (ambiente general, reacción del público, contexto de las letrillas) y en otros convenía una más detallada (reacción de determinadas personas, movimientos al cantar de algún componente de la agrupación).

### EJERCICIO

Un científico participó en un proyecto de investigación en gran escala que destacaba los peligros de comenzar un estudio con un diseño investigativo rígido. El diseño de la investigación giraba en torno de la distinción entre familias de uno o dos progenitores. Tanto el muestreo como los procedimientos analíticos fueron diseñados en torno a esta distinción. No obstante, cuando los investigadores entraron en los hogares descubrieron que la diferenciación entre familias de uno o dos progenitores representa una simplificación grosera de la situación de la vida de las familias actuales. En familias de dos progenitores, hallaron parejas en las que uno de los cónyuges no asumía su responsabilidad

## Investigación cualitativa

con sus hijos y otras en las que el esposo, que trataba de cumplir con el rol parental, se ausentaba del hogar durante semanas. En familias de un solo progenitor, encontraron parejas convivientes en las que el no progenitor compartía en términos de igualdad las responsabilidades por los hijos, parejas divorciadas que habían vuelto a unirse y una multitud de otras relaciones. Además, los investigadores de campo aprendieron que vivir juntos puede ser una situación fluida, las circunstancias de la vida cambian regularmente.

1. Analiza este caso justificando la necesidad de realizar una observación participante, pensando ¿cómo sería tu entrada en el campo?, elabora un breve comentario describiendo un escenario de un tipo de familia y de sus personajes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anguera, María Teresa (1997), "La observación participante" en Ángel Aguirre-Baztán, *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*, Barcelona, Alfaomega Marcombo.
- Bravo, Fernando (1991), *Análisis de la interacción de las estructuras lingüísticas y los conceptos en la determinación del significado del lenguaje*, (tesis de maestría), México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cage, James (1980), *Theories Differents on Use of Focus Groups*, USA, Advertising Age.
- Delgado, Juan Manuel y Juan Gutiérrez (1995), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, España, Síntesis Pedagógica.
- Guadarrama-Rico, Luis Alfonso (1998), "Dinámica Familiar y Televisión", *Cuadernos de Investigación*, cuarta época, núm. 1, México, UAEM.
- Rincón, David (1995), *Técnicas de investigación social*, Madrid, Dykinson.
- Taylor, Steve J. y Robert Bogdan (1992), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, México, Paidós.



## ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

En la recogida de datos, el investigador dispone de diversas técnicas entre las que se encuentra la entrevista, que es una técnica donde se tiene una interacción cara a cara con la otra persona, mediante preguntas a través de las cuales se obtienen algunos datos.

Las características más importantes de la entrevista y que la convierten en una técnica fuerte de manera general son:

- Está basada en la comunicación verbal.
- Es estructurada, metódica y planificada.
- Se complementa con un guión o cuestionario.
- Es un procedimiento de observación.
- Su fin es la recogida de información.
- Su uso es para selección, diagnóstico, terapéutico, encuesta, etc.
- Se da una relación asimétrica entre entrevistador y entrevistado.
- Existe una influencia bidireccional entrevistado-entrevistador.

A diferencia de los cuestionarios, donde la relación es mediata, donde existe un intermediario escrito y codificado, la entrevista es inmediata y mantiene el aire de confidencialidad cualitativa (como en el caso de la entrevista terapéutica), donde se insiste en el secreto profesional; es además una técnica reflexiva donde existe una estructura (a través de preguntas) y el poder oral del diálogo.

Cabe hacer la aclaración de que entrevistas y cuestionarios son técnicas distintas, ya que en los cuestionarios, el investigador no interviene tan directamente, crea una distancia y a través de la entrevista se mantiene un diálogo con el entrevistado.

De manera más específica, la entrevista a profundidad emplea una guía de preguntas, que reclama el conocimiento de ciertos puntos de información con respecto a un tema, que se espera conocer de forma exhaustiva, profundamente, como su nombre lo indica y que se analiza con detalle desde diferentes perspectivas.

Finalmente, la entrevista a profundidad es una técnica altamente recomendada cuando, de acuerdo con los objetivos, se obtiene información haciendo entrevistas,



## Investigación cualitativa

debido a la relativa facilidad para su aplicación, procesamiento y la cantidad de datos que arroja dentro del campo de la investigación cualitativa.

### DEFINICIÓN

Para Aguirre-Baztán (1997), la entrevista es una técnica dentro de la metodología cualitativa que se utiliza para obtener información verbal de uno o varios sujetos a partir de un cuestionario o guión de temas.

La entrevista es una conversación con un propósito (Berg 1989, Dexter 1970; Lincold y Guba, 1985 en Taylor y Bogdan, 1994).

Para Clark-Carter (2002), la entrevista es un encuentro personal, cara a cara, donde se requiere que el investigador y el participante estén presentes. El primero formula sus preguntas y toma nota de las respuestas. Tales entrevistas pueden ocurrir en diversos lugares: en el territorio del entrevistador (cuando los sujetos visitan el lugar de trabajo de dicha persona o su domicilio) o en el del consultado (si se visita su hogar o su empleo) o se realizan en territorio neutral (por ejemplo, afuera de una tienda).

La entrevista es una técnica denominada de "elaboración y registro de datos mediante conversaciones", que considera a la conversación como la unidad mínima de la interacción social. Es aquella destinada a comprobar los conocimientos o experiencias de una persona a detalle.

De acuerdo con Kalekin-Fishman (2002) la entrevista, usualmente, ha sido presentada como un conglomerado de procedimientos basados en habilidades, más que como una técnica, aunque tiene significado sustantivo en las Ciencias Sociales, pues es una de las técnicas más utilizadas. La forma de utilizarla y de describirla está estrechamente relacionada con la forma de abordaje sociológico o psicológico de quien la utiliza.

Para Powney y Watts (Kalekin-Fishman, 2002), una entrevista es simplemente una conversación entre dos o más personas, donde uno o más participantes toman la responsabilidad de reportar lo substancial (cualitativo) que se dice.

Spradley (Infante, 2002) entiende la entrevista a profundidad (o etnográfica) como una herramienta, entre otras, que usa el investigador en su quehacer. Se entiende además a la Etnografía como el trabajo de describir cultura. Finalmente,

## Investigación cualitativa

se describe a ésta desde una posición etnográfica como el conocimiento adquirido que la gente usa para interpretar su experiencia y generar su conducta social.

La entrevista profunda es una conversación con un propósito (Berg 1989, Dexter 1970, Lincoln y Guba 1985 en Maykut, 1994). Las diferencias entre una entrevista de investigación cualitativa y otras formas de entrevista son: el centro de la entrevista es una forma de discurso, compartido y organizado por medio de hacer y contestar preguntas. La entrevista es el producto común de lo que hablan el entrevistador y el entrevistado y de cómo se hablan entre ellos. El registro de la entrevista, que el entrevistador hace y después usa en su trabajo de análisis e interpretación, es la representación de esa conversación.

La entrevista es la obtención de precisión, enfoque y confiabilidad de un acto social (Goode y Hatt, 1982 en Mannheim, 1982). La entrevista tiene muchas facetas, así como sus fines. Los sociólogos emplean la entrevista cualitativa o entrevista a profundidad, ya que es un instrumento poderoso para adquirir información.

Taylor y Bogdan (1994), definen a la entrevista cualitativa a profundidad como encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y los informantes; encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes con respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como las expresan con sus propias palabras.

Cabe subrayar que las entrevistas a profundidad permiten conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir, y crear una atmósfera en la cual se exprese libremente. Mediante las entrevistas, el investigador hábil logra por lo general saber de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo, obtiene a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y de actividades presentes, y casi nunca predicen con exactitud la manera en que un informante actuará en una situación nueva.

## CARACTERÍSTICAS

El origen de la entrevista deriva de la divulgación de los usos periodísticos y fue a partir del segundo tercio del siglo XIX.

La entrevista cualitativa se encuentra a medio camino entre la conversación cotidiana y la entrevista formal. Se trata de una conversación con un alto grado de institucionalización y artificiosidad; su fin o intencionalidad planeada



## Investigación cualitativa

determina el curso de la interacción en términos de un objetivo externamente prefijado. No obstante, al permitir la expansión narrativa de los sujetos, se desenvuelve como una conversación cotidiana "una actividad cuya naturalidad hace quizás imperceptible su importancia donde el sujeto, a partir de relatos personales, construye un lugar de reflexión, de autoafirmación (de un ser, de un hacer, de un saber), de objetivación de la propia experiencia (Galindo, 1998).

Mediante la entrevista, el sujeto se descubre a sí mismo y analiza el mundo social y los detalles de su entorno, reevalúa el espacio inconsciente de su vida cotidiana. La virtud de la entrevista cualitativa es que abre las puertas de la vida ordinaria al extrañamiento subjetivo de lo propio como ajeno extraordinario, a la luz imprevisible de una conversación banal.

La entrevista cualitativa exige precisamente la libre manifestación por los sujetos entrevistados de sus intereses informativos (recuerdo espontáneo), creencias, (expectativas) y deseos (motivaciones conscientes e inconscientes).

Según Infante (2002), la Etnografía provee un método para investigar el significado, tiene una teoría del significado y un método para aplicarlo. En este contexto, la entrevista a profundidad ayuda a encontrar ese significado. Esos significados pueden accederse a través del lenguaje, ya que el lenguaje es una herramienta para construir la realidad que cada persona tiene, que cada grupo humano se construye. En la entrevista, entonces, se tiene el encuentro de dos realidades, de dos personas con diferente lenguaje: el entrevistador y el entrevistado.

El investigador, con su realidad, quiere acceder a la realidad informante, y por ello debe adoptar una actitud de alumno, de ignorancia cultural, de estimulación constante, de confiabilidad, etc. La realidad del informante debe ser como un maestro; es decir, sentirse confiado y motivado para mostrar su "realidad". En este sentido, el entrevistador debe estar dispuesto a aprender "un nuevo lenguaje", el del informante. Acceder a los significados de la persona entrevistada y no tratar de inducir esos significados, la entrevista a profundidad requiere que exista una guía de preguntas sin respuestas restringidas. De ser posible, las preguntas se van creando en el momento y dependen de la respuesta del informante (que pueden ser lo más amplias posibles) y de la capacidad del entrevistador para estimular dicho proceso. Por esta razón, el esfuerzo requerido para ambos actores es mayor en lo intelectual y emocional, cuando se lo compara con encuestas dirigidas (Infante, 2002).



## Investigación cualitativa

El entrevistado en ningún momento conoce las posibles preguntas ni el objetivo final del entrevistador. El entrevistador no conoce por su parte qué preguntas resultan adecuadas y qué posibles reacciones son las que puede tener el sujeto investigado ante el contenido de las intervenciones realizadas en su turno. Por lo que el éxito de la entrevista no se fundamenta en el diseño de la investigación, sino en la destreza y habilidad del entrevistador (Galindo, 1998).

Para Maykut (1994), lo que caracteriza estas entrevistas es la profundidad de la conversación, que se mueve desde la superficie hacia ricas discusiones de pensamientos y sentimientos, gracias a las características de la investigación cualitativa que hacen esto posible. Las entrevistas cualitativas a profundidad duran en promedio de 90 minutos hasta dos horas, permitiendo el involucramiento con el entrevistado. Este tiempo permite que el investigador competente establezca *rapport* con el entrevistado y un clima de confianza. En segundo término, en muchos estudios, el entrevistado es interrogado más de una vez, da seguimiento a diferentes temas subsecuentes que se revelan como importantes en un análisis preliminar de datos. Esta clase de involucramiento persistente con los entrevistados hace que el investigador entienda más fácilmente en un nivel más profundo sus percepciones relacionadas con el fenómeno de estudio.

Una vez indicadas las principales características tanto del entrevistador y del entrevistado, se sitúa a la entrevista a profundidad dentro de las técnicas derivadas de la conversación y se hace una clasificación de éstas:

### I. Entrevista

- Abierta
  - Libre
  - A profundidad
  - Clínica
- Cerrada
  - Encuesta

## Investigación cualitativa

## II. Discusiones de Grupo

- Grupos terapéuticos
  - Psicodramas
  - Círculos de calidad
- Grupos operativos
  - Brainstorming
  - Phillips 66

## III. Grupos de Discusión

- Grupos de enfoque
- Socioanálisis
- Delphi

Una vez contextualizada la entrevista como una técnica, específicamente en lo que se refiere a la entrevista a profundidad, de acuerdo con Taylor y Bogdan (1994) existen tres tipos:

a) Historia de vida o autobiografía sociológica: el investigador trata de aprehender (parafrasear) las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. La historia de vida presenta la visión que de la vida tiene la persona, en sus propias palabras.

b) Aprendizaje sobre conocimientos y actividades que no se pueden observar directamente: los interlocutores son informantes en el más amplio sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y sus oídos en el campo. Los informantes deben describir lo que sucede y el modo en que las personas lo perciben.

c) El tercer tipo tiene como propósito proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Las entrevistas se utilizan para estudiar un número grande de personas en un lapso relativamente breve si se compara con el tiempo que se requeriría para una investigación mediante observación participante.

## DESARROLLO

De acuerdo con el enfoque y el tipo de entrevista, existen varias etapas, que Taylor y Bogdan (1994) y por Aguirre-Baztán (1997) resumen de la siguiente forma:

## Investigación cualitativa

### *Selección de informantes*

Las entrevistas requieren de un diseño flexible de la investigación. Ni el número ni el tipo de informantes se especifican desde el principio. El investigador comienza con una idea general sobre las personas a las que entrevistará y el modo de encontrarlas, pero está dispuesto a cambiar el curso después de las entrevistas iniciales.

Es difícil determinar a cuántas personas se debe entrevistar en un estudio cualitativo. Algunos investigadores tratan de investigar el mayor número posible de personas familiarizadas con un tema o acontecimiento.

El modo más fácil de constituir un grupo de informantes es la técnica "bola de nieve": conocer algunos informantes y lograr que ellos presenten a otros. Al inicio se pueden ubicar informantes a través de la averiguación con amigos, parientes y contactos personales; el compromiso activo con la comunidad de personas que se quieren investigar; la aproximación a organizaciones y organismos, la publicidad.

Las historias de vida se redactan sobre la base de entrevistas a profundidad con una persona o con una pequeña cantidad de personas. Lo esencial es que la persona de que se trata tenga tiempo para dedicarlo a las entrevistas. Otra consideración importante se refiere a la buena voluntad y a la capacidad del individuo para hablar acerca de sus experiencias y expresar sus sentimientos.

### *La guía de entrevista*

En los proyectos de entrevistas de gran escala algunos investigadores utilizan guías de entrevista para asegurarse que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes. La guía de entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben de cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista, el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta estudiar. Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo,



## Investigación cualitativa

entrevistas preliminares u otra experiencia directa. Esta guía puede ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.

Otra forma de cuidar que no se omita información importante es la elaboración de las guías de entrevista con las correspondientes preguntas para cada tema, con la finalidad de que se tenga ya una lista de preguntas en el momento de trabajar con los entrevistados.

Para poder llevar a cabo la entrevista con base en el desarrollo de una guía o programa de entrevista, se presentan a continuación algunos pasos (Maykut, 1994)

### Lluvia de ideas

El primer paso es anotar el foco de investigación, que puede establecerse con una pregunta o frase. Después, se realiza una lluvia de ideas. En esta sesión, el investigador pide que los sujetos exploren lo que deseen con el objeto de entender el fenómeno de estudio. Las palabras, frases, conceptos, preguntas y temas son rápidamente registrados sin juzgar su relación con la investigación. Se sugiere escribir todo en un papel y evitar un listado que pueda restringir el pensamiento creativo.

### Desarrollo de las categorías de investigación

El siguiente paso es examinar las ideas similares y agruparlas juntas. Esto hace directamente en el papel en el que se registró la lluvia de ideas, se encierran las ideas similares con un mismo color o usando otro papel para enlistar las ideas similares juntas. Después, busca una palabra o frase que describa cada conjunto de ideas. Éstas en conjunto son categorías potenciales de investigación de la entrevista. Estas categorías fueron obtenidas de manera inductiva, ya que se derivaron del conocimiento, del trabajo y de las ideas del investigador. Finalmente, las categorías de investigación se seleccionan y se indica aquellas por las que se esté más interesado en indagar por medio de la entrevista.

## Investigación cualitativa

### Decisión del formato

En este punto, el investigador necesita decidir cuándo desarrollar una guía de entrevista o un programa más elaborado. Hay muchos factores que se consideran en esta decisión: la propia habilidad como entrevistador, el conocimiento sobre el foco de investigación y cuándo las entrevistas serán conducidas por más de un investigador.

Las entrevistas iniciales se enfocan más a la guía de entrevista que proporciona poca dirección a la entrevista. Así, una guía de entrevista suplementaria con posibles preguntas, pruebas y claves puede ser útil, aunque un programa de entrevista más estructurada es una mejor alternativa. A los entrevistadores experimentados les gusta la libertad que ofrece la guía de entrevista para realizar preguntas y probar la información a su propia manera.

El formato de guía de entrevista es especialmente útil para explorar el fenómeno cuando se sabe poco sobre el tema. La decisión de usar la guía de entrevista o el programa, frecuentemente, se ve influida por el número de investigadores que conducen las entrevistas. Cuando más de un investigador está involucrado, es deseable desarrollar un formato de entrevista más detallado para asegurar que los entrevistadores estén preguntando acerca de los mismos temas. Sin embargo, con entrevistadores hábiles, los temas inesperados emergen aun cuando el programa de entrevista es muy estructurado.

Si el entrevistador elige desarrollar una guía de entrevista, la siguiente decisión sería si simplemente tener las categorías a tratar en la entrevista, o elaborar una serie de preguntas amplias, que se basan en las categorías de investigación. Cuando se usan sólo las categorías de investigación, sin preguntas preparadas, el investigador debe contar con la habilidad para elaborar preguntas y de comunicarse con otros. Muchos investigadores cualitativos prefieren la apertura de esta aproximación. Sin embargo, lo más recomendable de acuerdo con Maykut (1994), es preparar algunas preguntas antes de realizar la entrevista, lo cual ayuda a articular más claramente lo que no desea encontrar y proporciona continuidad en la conducción de la entrevista cuando la realizan diferentes investigadores.



## Investigación cualitativa

### Preparación de las preguntas de la entrevista

Hacer preguntas es un arte que se mejora con la práctica y la persistencia. Cuando el investigador está preparando las preguntas para una guía o programa de entrevista, hay muchas consideraciones: la primera es si la pregunta será abierta, se invita al entrevistado a participar en una conversación. Las preguntas abiertas normalmente comienzan con palabras como: ¿qué piensa usted?, ¿cómo se siente?, ¿de qué manera?, ¿cómo podría? Una pregunta abierta es aquella que no es fácil de contestar con una pregunta discreta como un sí o no o con una palabra o frase corta. Las preguntas que son diseñadas para obtener una respuesta discreta son preguntas cerradas. Éstas obstruyen la conversación y proporcionan poca oportunidad para obtener la participación del informante. Para conducir una entrevista experimentada tanto por el investigador como por el entrevistado, como una conversación con un propósito, es esencial hacer preguntas abiertas. Si el investigador hace preguntas abiertas, la siguiente tarea es decidir qué preguntas hacer. Una guía que proporciona Patton (Maykut, 1994) es señalar los seis tipos de preguntas que pueden hacerse en una entrevista:

- Preguntas sobre la experiencia/conducta: preguntas sobre lo que la gente hace o ha hecho. Son muy útiles para comenzar la entrevista, particularmente cuando se le pide a la gente que describa lo que hace actualmente. Esto es algo que el investigador sabe, pero ofrece la oportunidad de comenzar la conversación (ejemplo: por favor, dígame ¿qué cargo tiene dentro de la presidencia municipal y lo que hace?)
- Preguntas de opinión/valor: existe una diferencia entre las preguntas de opiniones/valores y las que preguntan sobre sentimientos: las primeras son creencias cognitivas por naturaleza, tales como: qué piensas acerca de..., o cuál es tu opinión acerca de... (ejemplo de una pregunta de este tipo es: ¿qué opinión tiene sobre los *spots* que ha lanzado el PRI durante la campaña para la elección de diputados y de gobernadores?)
- Preguntas sobre sentimientos: en contraste con las preguntas de opinión/valores, las preguntas sobre sentimientos tocan los estados afectivos de la persona como: qué clase de sentimientos experimentas cuando...; los entrevistadores deben tener claridad sobre qué clase de información buscan —pensamientos o sentimientos— y proporcionar preguntas apropiadas y claves para los entrevistados (ejemplo: ¿dígame, cómo se



### Investigación cualitativa

sintió durante y después de haber sido objeto de maltrato por parte de su pareja?).

- Preguntas de conocimientos: preguntan a los entrevistados qué saben sobre determinado tema y están basadas en su conocimiento actual. Este tipo de preguntas pueden ser especialmente amenazantes, si el entrevistado cree que debe saber la respuesta y no la sabe. Las entrevistas se pueden desarrollar si los entrevistados comienzan a ver la sesión como un interrogatorio de temas de los que ellos no pueden dar la información necesaria, lo cual puede ser contraproducente (ejemplo: ¿sabe usted a qué instancia recurrir cuando tiene algún problema en su ámbito laboral?).
- Preguntas sensoriales: están diseñadas para que el entrevistado diga lo que ve, oye, toca, huele, prueba y pueden proporcionar al investigador una clase de experiencia. El entrevistador debe ser capaz de "ponerse en los zapatos" del entrevistado y responder descriptivamente con preguntas como: ¿qué es lo que notaste primero cuando caminaste en ese estado...?, o ¿cómo te sentiste cuando viste esta situación? (ejemplo: ¿qué sensación tuvo cuando llegó a un lugar completamente diferente, a una nueva cultura y lenguaje?).
- Preguntas de antecedentes y demografía: pueden ser importantes para ayudar al investigador a caracterizar al entrevistado, así como a la muestra de estudio. La información sociodemográfica no debe, sin embargo, ser ambiciosa como se hace en otro tipo de investigaciones. Estas preguntas deben hacerse si tienen un uso potencial para entender el fenómeno de estudio. Si se incluye información como la edad, los años de experiencia, estatus marital, residencia, etc., lo cual algunas veces puede parecer intrusivo, es mejor preguntar esta información al final de la entrevista. Ocasionalmente, el entrevistador tiene la oportunidad de obtener información sobre los antecedentes de manera no intrusiva, en varios puntos de la entrevista; por ejemplo, usted ha estado en este trabajo por cinco años, qué edad tenía cuando empezó a trabajar aquí, lo cual permite al entrevistador calcular la edad actual de la persona sin preguntarle directamente.

## Investigación cualitativa

*Ejemplo de cómo elaborar estas guías y sus preguntas*

Título: El impacto del VIH/SIDA en la vida de cuatro familias

Autor: Gloria Licea-Jiménez

Objetivo: conocer la experiencia de tener un familiar diagnosticado con VIH/SIDA.

Técnica utilizada: Entrevista a profundidad con cuatro familias con un pariente infectado en diferentes fases del estadio de la enfermedad (Complejo relacionado con SIDA, SIDA en fase intermedia, en fase terminal y muerto). Se hicieron un total de 10 entrevistas. Para tal efecto, se realizó una guía de entrevista semiestructurada que permitió conocer el punto de vista subjetivo de la experiencia de cada persona.

En este caso, se presenta la guía de la entrevista semiestructurada:

I. Descripción de la familia antes de conocer el diagnóstico de VIH/SIDA

1.1. Vida Cotidiana

Patrones de interacción familiar

Organización familiar interna

Contexto social de la familia

Conductas y relaciones familiares

Comunicación

1.2. Aspectos económicos de la familia

Ingresos familiares y su organización

1.3. Aspectos espirituales y valores de la familia

Tipo de apoyo espiritual de la familia

Valores de la familia

1.4. Experiencias sobre enfermedad, muerte, pérdida y adversidad

Recursos de la familia para enfrentar estos problemas

1.5. Recursos para atenderse en los sistemas de salud

Qué tipo de atención médica

1.6. Conocimientos, actitudes y conductas respecto al VIH/SIDA

1.7. Conocimientos, actitudes y conductas con respecto a la sexualidad

II. La familia y el VIH

2.1. Alteración en la vida cotidiana de la familia en:

Patrones de interacción familiar

Organización familiar interna

Contexto social de la familia

## Investigación cualitativa

Conductas y relaciones familiares

Comunicación

2.2. Afectación en la economía familiar

Impacto en la economía familiar

2.3. Búsqueda de apoyo espiritual y sostén en los valores familiares

Apoyo espiritual

Valores de la familia para enfrentar la crisis

2.4. Experiencias sobre enfermedad, muerte, pérdida y adversidad.

Hacer comparación entre el VIH/SIDA y otras enfermedades

2.5. Experiencias con el sistema de salud

El VIH/SIDA y los sistemas de salud

2.6. Nueva percepción del VIH/SIDA

2.7. Impacto en la sexualidad

III. La familia en la etapa final del síndrome

3.1. Proceso de adaptación de la familia

Adecuación de los patrones de interacción familiar

Reorganización familiar interna

Cambios en el contexto social de la familia

Diferentes conductas y relaciones familiares

Distintas formas de comunicación

3.2. Aspectos económicos de la familia

Ajustes en la economía familiar

3.3. Aspectos espirituales y de valores en la familia

Apoyo espiritual de la familia

Valores de la familia que le han ayudado en estos momentos

3.4. Experiencias sobre enfermedad, muerte, pérdida y enfermedad. Cómo han enfrentado y asimilado el VIH/SIDA

3.5. Experiencias con los sistemas de salud

Recomendaciones de la familia a los profesionales de la salud

3.6. Conocimientos, actitudes y conductas con respecto al VIH/SIDA

Recomendaciones a otras familias

3.7. Conocimientos, actitudes y conductas con respecto a la sexualidad

Una vez que se han organizado las categorías, cada una de ellas se desarrolla y se



## Investigación cualitativa

indica las preguntas que se elaborarían en la entrevista para abordar esa área. Como ejemplo, véanse las siguientes preguntas:

### La familia antes de conocer el diagnóstico

- ¿Cómo veías a tu familia antes de saber el diagnóstico de tu familiar?
- ¿Cómo se llevan tu papá y tu mamá?
- ¿Cómo se llevan tus hermanos?
- ¿Cómo te llevas con cada uno de los familiares?
- ¿Quién es el consentido de la familia?
- ¿Hay alguna oveja negra en la familia?
- ¿Cómo describirías a cada uno de los miembros de tu familia?

### Organización familiar interna

- ¿Quién toma las decisiones en casa?
- ¿Quién ayuda a los quehaceres del hogar?
- ¿Cuáles son las responsabilidades de cada uno de los miembros?

### Funcionamiento habitual de la familia

#### Describe un día cotidiano de tu familia

- ¿Cuál es tu pasatiempo favorito? ¿Lo compartes con tu familia?
- ¿El día de descanso se la pasan juntos?
- ¿Qué actividades recreativas son familiares?
- ¿Qué les gusta hacer cuando están todos juntos en casa?

### Contexto social de la familia

- ¿Tu familia tiene muchas amistades, compadres?, ¿con qué frecuencia los visitan?
- ¿Les gustan las fiestas?
- ¿A tus amigos los llevas a la casa?, ¿cómo los reciben tus familiares?
- ¿Pertenece a algún club o asociación?
- ¿Visitan frecuentemente a su familia extensa (tíos, abuelos, suegros, cuñados)?
- ¿Cómo dirías que son las relaciones con la familia extensa?
- Comunicación entre los miembros de la familia
- ¿Con quién de tu familia platicas?
- ¿A quién le tienes confianza cuando pasas por un problema?

## Investigación cualitativa

- ¿Cuál es la manera en que ustedes se expresan el cariño?
- ¿Cuando se enojan, qué hacen?
- ¿Cómo te das cuenta que tu mamá (papá, hermanos), está contenta, enojada o triste?

Aquí se ha incluido sólo una parte de las categorías, como parte del ejemplo. Una vez que se han elaborado las preguntas que se consideren pertinentes para cada una de las áreas, se puede efectuar la entrevista, con la seguridad de que la guía será ocupada en la entrevista de una forma regular en caso de que se realicen varias entrevistas y se asegura también que exploremos de manera uniforme y segura los temas que nos ayuden a conseguir nuestro objetivo de investigación.

### *Aproximación a los informantes, presentación y toma de contacto*

En la mayoría de los casos no se sabe cuántas entrevistas a profundidad habrán de realizarse hasta hablar con los informantes. Algunas personas van abriéndose a la entrevista de modo gradual; otros tienen mucho qué decir y con ellos bastan muy pocas sesiones. Los proyectos de investigación por lo general tardan 25 sesiones y de 50 a 100 horas para las historias de vida.

Puesto que no se puede decir de antemano cuántas entrevistas se van a realizar, es recomendable avanzar lentamente con los informantes. Por lo general, no es difícil conseguir las entrevistas iniciales y poco a poco, los individuos de los que se trate van introduciendo al entrevistador en su agenda. La mayor parte de las personas están dispuestas a hablar acerca de sí mismas, siempre y cuando exista mayor confianza.

A continuación y de forma resumida, se enuncian algunos puntos que se deben plantear durante esta fase:

- Indicar los motivos e intenciones del investigador, mencionar los propósitos de la investigación, deberá presentarse (quién es y a quién representa). Le corresponde al investigador establecer el *rapport* con los informantes.
- Informar sobre el anonimato, el uso de seudónimos y el consentimiento de los participantes para poder utilizar la información y la publicación de los resultados.



### Investigación cualitativa

- Indicar a los participantes sobre la oportunidad de leer y comentar los borradores de los libros o artículos.
- Dinero, pagarle a la gente para que se preste a las entrevistas. Es un punto discutible, ya que se esperaría que no exista el dinero de por medio para que la persona acceda a la entrevista, pues se puede prestar a lucros, pero en algunas ocasiones, no hay otra forma de contactar con la gente.
- Logística, establecer un horario general y un lugar para los encuentros.
- Indicar a la persona las condiciones y la forma en que se realizará el trabajo, así como el número de sesiones que se requerirán para completar la entrevista.

#### *El comienzo de las entrevistas. Primeras preguntas irrelevantes*

Se utilizan estas preguntas para relajar la tensión y crear un clima adecuado, se comenta algún hecho no personal y sin importancia.

Taylor y Bogdan (1994) mencionan que el sello auténtico de las entrevistas a profundidad es el aprendizaje sobre lo que es importante en la mente de los informantes: sus significados, perspectivas y definiciones; el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan el mundo. Se debe iniciar con preguntas generales, se debe tener cuidado de no forzar su programa tempranamente. Al plantear de entrada preguntas directivas, el investigador crea una tendencia mental en los informantes acerca de aquello sobre lo que es importante hablar; esa predisposición inducida puede hacer difícil llegar a conocer el modo en que realmente los participantes ven las cosas.

Desde las primeras entrevistas, el investigador establece el tono de la relación con los informantes. En esas entrevistas iniciales, el entrevistador debe aparecer como alguien que no está totalmente seguro de las preguntas que quiere hacer y, además, que está dispuesto a aprender de los informantes.

El entrevistador cualitativo debe hallar modos de conseguir que la gente comience a hablar de sus expectativas y experiencias sin estructurar la conversación ni definir lo que aquélla debe decir. Hay diversos modos de guiar las entrevistas iniciales en este tipo de investigación: las preguntas descriptivas, los relatos solicitados, la entrevista con cuaderno de bitácora y



## Investigación cualitativa

los documentos personales. Para mayor referencia, se describe cada una de estas guías a continuación:

### Las preguntas descriptivas

Un modo de iniciar las entrevistas es pedir a los informantes que describan, enumeren o bosquejen acontecimientos, experiencias, lugares o personas de sus vidas. En la entrevista se puede presentar una lista de preguntas descriptivas que permitirán a las personas hablar sobre lo que ellos consideren importante, sin estructurarles las respuestas. Cuando los informantes mencionan experiencias específicas, se puede indagar mayores detalles. Ejemplo de este tipo de pregunta es: descríbame qué es lo que ocurrió el día que le dieron el diagnóstico y qué personas estaban involucradas en ese momento.

### Relatos solicitados

Las historias de vida pueden basarse en relatos escritos por los propios informantes. Se les puede solicitar a las personas que escriban acerca de sus experiencias; que realicen algunos bosquejos y cronologías, esto sirve como guía para la entrevista a profundidad. Un ejemplo de esto es cuando se solicita a la persona que elabore su autobiografía.

### Las entrevistas con cuaderno de bitácora

En este enfoque, los informantes llevan un registro corriente de sus actividades durante un periodo específico; ese registro proporciona la base para la entrevista a profundidad. Zimmerman y Wieder (Patton, 1980) se refieren a esta técnica como "método de la entrevista con diario". Con los relatos solicitados, la entrevista con cuaderno de bitácora no se adecua a informantes que no son adeptos a registrar sus actividades por escrito.

## Investigación cualitativa

### Documentos personales

Los diarios, cartas, dibujos, agendas y listas de cosas importantes de las propias personas se utilizan para guiar las entrevistas sin imponer una estructura a los informantes. Cuando los investigadores tienen como base un cuerpo de experiencia directa, pueden ser más directivos en su indagación inicial, pero para el entrevistado, que no tiene la experiencia de haber sido interrogado sobre sí mismo, las preguntas pueden resultar agresivas o demasiado directas como para contestarse; por esto, se puede hacer uso de otros documentos para ir jalando información e ir haciendo las preguntas necesarias al apoyarse en estos documentos. Como ejemplo: "Veo que aquí en la sala tiene una fotografía con su familia. Por favor, vaya indicándome quién es cada una de las personas, la relación con usted y lo más característico de cada una de ellas".

### *La situación de entrevista. El cuerpo de la entrevista*

El entrevistador debe crear un clima en el cual las personas se sientan cómodas para hablar libremente sobre sí mismas.

En la entrevista cualitativa, el entrevistador reconstruye una situación que se asemeje a aquellas en que las personas hablen naturalmente entre sí sobre cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de una conversación. El entrevistador interactúa con los participantes personalmente.

Los entrevistadores deben contenerse y no expresar sus opiniones; se entiende que la conversación es privada y confidencial; el flujo de información es en gran medida unilateral; los entrevistadores comunican un interés genuino en las opiniones y experiencias de la gente y están dispuestos a escucharla hasta el final. Sin embargo, sólo están diseñando la entrevista según los lineamientos de la interacción natural y puede detectar lo que es importante para las personas.

Las entrevistas a profundidad requieren la capacidad para relacionarse con otros en sus propios términos. A continuación se mencionan algunos puntos que dan tono a la atmósfera:

- No emitir juicios.
- Permitir que la gente hable.
- Prestar atención.



## Investigación cualitativa

- Ser sensible a lo que el entrevistado dice.
- Medir tiempos con la finalidad que no dé la impresión de apresurar a los entrevistados o no contemplar su disponibilidad.
- Procurar recordar a la persona que los datos obtenidos serán sólo para investigación, que son confidenciales y que en cualquier momento, la persona puede acceder a los resultados.

### *Cierre*

Una vez que se han cubierto los temas del guión, se elabora un pequeño resumen para asegurarse que se han tratado los temas deseados con suficiente profundidad y que el entrevistador corrobore que hemos entendido sus ideas.

Para el cierre, se hace el agradecimiento al entrevistado por su colaboración, se indica la confidencialidad de la información y de los datos de identificación que ha proporcionado y se confirma la finalización de la entrevista.

Una vez exploradas las etapas en las que se desarrolla la técnica, los tipos de preguntas y algunos puntos a considerar para llevarla a cabo, se recomienda tomar en cuenta tres factores que son cruciales para el éxito de la técnica (Aguirre-Baztán, 1997):

### Factores relacionados con el entrevistador

El desarrollo de la entrevista depende de la acción del entrevistador, ya que es él quien cuida aspectos que favorecen la colaboración del entrevistado y es quien evita los efectos distorsionadores que comporta toda entrevista.

Corresponde al entrevistador crear un clima favorable mostrándose tranquilo, debe ser abierto, respetuoso y no ofensivo con las respuestas del interlocutor, escucha y no corta el discurso del entrevistado. Es importante también que controle el ritmo de la entrevista y que la dinamice cuando sea necesario, cuidando poner un toque personal y no sólo leyendo la guía de preguntas que ya lleva estructurada.

Es necesario que considere adecuarse al registro lingüístico del entrevistado y no utilizar palabras ilegibles o demasiado técnicas, además de que le corresponde crear el interés y motivación para que el entrevistado proporcione más información.



## Investigación cualitativa

Dentro de las cosas que se sugiere es no ser agresivo, crear un clima demasiado formal y rígido, mostrarse nervioso, hablar descontroladamente interrumpiendo al entrevistado, generar discusiones, intentar persuadir o desvalorizar las respuestas del entrevistado y tener cualquier actitud que pueda generar desconfianza, indisposición o impresiones negativas por parte del entrevistado.

### Factores relacionados con el entrevistado

Estos factores son inherentes al sujeto a quien se entrevista y depende en gran parte del entrevistador que no se conviertan en un aspecto que entorpezca el producto de la entrevista.

Entre los factores, el nivel de conocimientos sobre la información de la entrevista, la facilidad de expresión, la motivación que permite su implicación en la entrevista y el conocimiento de los roles durante la entrevista son aspectos que deberán cuidarse, además de que el entrevistado realmente tenga la disposición para realizar el procedimiento.

### Factores ligados a la situación

Son variables que afectan el desarrollo de la entrevista e inciden en su confiabilidad y validez. Con estos factores, se hace referencia a las condiciones generales del lugar donde se lleva a cabo la entrevista y la duración de ésta.

En cuanto a las condiciones generales, factores como la iluminación, mobiliario, ruido, dimensiones del local y en general el ambiente, influyen en el desarrollo de la entrevista. Es necesario considerar mobiliario cómodo, lugar bien iluminado y ventilado, una habitación con las dimensiones apropiadas, libre de interrupciones y de ruidos, además de un ambiente agradable y acogedor, la posición de los participantes que propicie su comunicación y el tiempo suficiente para realizar la entrevista.

En el desarrollo de la entrevista, es necesario indicar además algunas consideraciones de importancia que habrán de tomarse en cuenta para que la entrevista sea un éxito:

- Debe existir una preparación previa de las preguntas, del material y la información necesaria y no hacer una entrevista improvisada.

### Investigación cualitativa

- Es necesario que se tenga un objetivo claro de investigación, que incluya qué información se desea obtener, a quién y a cuántas personas se entrevistará.
- Elaborar un guión de la entrevista. El guión es el conjunto de temas que se explorarán con la entrevista y no contiene las preguntas, sino las áreas que se estudiarán.
- Sobre un guión claro y completo, elaborar una serie de preguntas correspondientes a cada área o tema, con la finalidad de que se tenga un esquema de interrogantes.
- En el caso de que se requiera de preparación especializada para la aplicación de la entrevista o que sea estandarizada para todas las personas a las que se entrevistará, es necesaria una capacitación previa.
- La elección de las personas entrevistadas depende del objetivo de la investigación y de que acepten ser interrogadas.
- Tomar en cuenta las consideraciones sobre el uso del tiempo, espacio, ambiente y manejo de la situación de entrevista. Es necesario conocer al entrevistado y elaborar un perfil de él para tener los mejores resultados.
- La entrevista depende también de la habilidad del entrevistador para manejar la situación y para poder salvar situaciones inesperadas que se presenten en el proceso.
- Recurrir al apoyo de elementos tecnológicos que aseguren el éxito de la entrevista, como las videograbaciones, grabaciones de audio y la recopilación escrita de datos con previa autorización de los entrevistados. Patton (1990 en Maykut) indica la importancia de grabar la entrevista para permitir obtener el mejor registro posible de las palabras del entrevistado. La grabación es esencial si se planea utilizar la entrevista como el recurso principal para la obtención de datos.
- Después de haber terminado la entrevista, Maykut (1994) sugiere escribirla y tomar notas de todo lo que no se capta mediante la grabación, como expresiones faciales y corporales, muecas y cualquier observación que pueda darle sentido a la perspectiva del entrevistado. Es buena idea también registrar los propios sentimientos durante la entrevista para ver cómo esto influye en lo que ocurrió en la sesión (¿fui directivo?, ¿hable demasiado?, ¿corté la entrevista?, ¿me sentí a gusto?).



## Investigación cualitativa

### ANÁLISIS DE DATOS

Todos los estudios cualitativos contienen datos descriptivos, las propias palabras pronunciadas o escritas de las personas y las actividades observadas.

Los investigadores cualitativos (Glaser y Stratus, 1967 en Taylor y Bogdan, 1994) dirigen su atención al desarrollo o generación de teorías y conceptos sociales. El enfoque de la teoría fundamental tiene la finalidad de permitir que los investigadores creen su teoría o conceptos propios; asimismo, al igual que los estudios cuantitativos, la metodología cualitativa puede y debe ser utilizada con el fin de desarrollar, verificar o poner a prueba proposiciones acerca de la vida social.

Algunos otros investigadores (Cressey 1953, Katz 1983, Lindesmith 1947, Robinson 1951, Turner 1953 y Znaniecki 1934 en Taylor y Bogdan, 1994) adoptan estudios tanto del enfoque cualitativo como del cuantitativo, al considerar el análisis de datos cualitativos útil para diferenciar la generación de teoría, por una parte y de la verificación de la teoría por otra, con los respectivos recursos de la teoría fundamentada y la inducción analítica.

Los pasos que incluye la inducción analítica de los datos son:

1. Desarrollar una definición aproximada del fenómeno a explicar.
2. Formular una hipótesis para explicar dicho fenómeno (ésta puede basarse en los datos, en otra investigación o en la comprensión o intuición del investigador).
3. Estudiar un caso para ver si la hipótesis se ajusta.
4. Si la hipótesis no explica el caso, reformularla o redefinir el fenómeno.
5. Buscar activamente casos negativos que refuten la hipótesis.
6. Cuando se encuentren casos negativos, reformular la hipótesis o redefinir el fenómeno.
7. Continuar hasta que se ha puesto a prueba adecuadamente la hipótesis (hasta que se ha establecido una relación universal, según algunos investigadores) examinando una amplia gama de casos.

También se lleva a cabo el análisis en progreso. El análisis de los datos es un proceso en continuo en la investigación cualitativa. La recolección y el análisis de los datos van de la mano; los investigadores deben de seguir la pista de los temas emergentes, leen sus notas de campo o transcripciones y desarrollan preposiciones o conceptos para empezar a dar sentido a sus datos.



## Investigación cualitativa

Todos los investigadores desarrollan sus propios métodos de análisis de los datos cualitativos; sin embargo, Taylor y Bogdan (1994), hablan de un enfoque, el cual orienta hacia el desarrollo de una comprensión con detenimiento de los escenarios o personas que se estudian. El análisis de los datos implica el descubrimiento en progreso: identificar el tema y desarrollar conceptos y proposiciones. Posteriormente, a partir de los datos hay una codificación de éstos y la comprensión del tema de estudio y la comprensión del contexto.

Para realizar lo anterior, se sugiere:

### 1. Descubrimiento:

- Leer repetidamente los datos.
- Seguir la pista de temas, intuiciones, interpretaciones e ideas.
- Buscar temas emergentes.
- Elaborar tipologías.
- Desarrollar conceptos y proposiciones teóricas.
- Leer el material bibliográfico.
- Desarrollar una guía de la historia.

### 2. Codificación:

- Desarrollar categorías de codificación.
- Codificar los datos.
- Separar los datos pertenecientes a las diversas categorías de codificación.
- Analizar los datos que sobran.
- Refinar el análisis.

### 3. Relativización de los datos:

- Datos solicitados y no solicitados.
- Influencia del entrevistador.
- De quién se habla, quién está presente en la entrevista.
- Datos indirectos y directos.
- Fuentes.
- Los propios supuestos.

Schwarz y Jacobs (Galindo, 1998) indican que, en general, el procedimiento de análisis de la entrevista parte de una estructura punteada del texto, transcrito íntegramente con el fin de captar el significado de lo manifiesto. En estas primeras lecturas, el analista señala los conceptos principales que concentran el valor sustantivo del tema de investigación e identifican de una vez los elementos

### Investigación cualitativa

nucleares del relato. El analista debe ser un hábil estilista del lenguaje con el fin de seleccionar las palabras más adecuadas que codifiquen, en su extensión e intensidad, las densidades complejas que intentan expresar una experiencia, una opinión o simplemente un pensamiento.

Como punto clave del análisis de la información, Maykut (1994) indica que preparar una transcripción completa de la entrevista grabada es especialmente importante cuando las entrevistas son la fuente principal de obtención de datos. Ésta es una tarea ardua y artesanal. De manera general, una entrevista de hora y media a dos, se deben planear unas 20 horas de transcripción completa de la entrevista. De cualquier forma, la recomendación es la de transcribir la entrevista inmediatamente después de que ocurrió, cuando aún está fresca en la mente del entrevistador, se procura incluir las conductas importantes que no se captaron en la grabación.

Se sugiere en la transcripción:

- Utilizar una sola cara del papel.
- Usar papel limpio para facilitar la calidad del fotocopiado.
- Usar tinta negra.
- Usar márgenes de 4 cm aproximadamente en cada lado del papel.
- Utilizar el espacio sencillo cuando hable la misma persona.
- Usar espacio doble entre los hablantes.
- Anotar desde el principio el seudónimo de la persona entrevistada.
- Indicar en la primera página de la transcripción, el nombre del entrevistador, la inicial que será usada cuando él hable, la fecha y la hora de la entrevista (de comienzo y de término) y el lugar donde se realizó.
- Indicar con claves si lo escrito se trata de una observación (O) o una transcripción (T).
- Pagar todo el documento de la transcripción.
- Comenzar con una nueva línea para el nuevo hablante e indicar con una inicial quién está hablando.
- Cuando el entrevistado habla por largos periodos de tiempo, romper el monólogo en párrafos conforme las ideas cambien.
- Utilizar los paréntesis cuando se haga un comentario de las palabras transcritas.
- Por varias razones, algunas palabras o frases grabadas en la entrevista,



### Investigación cualitativa

en ocasiones no se escuchan. En estos casos, se acepta anotar signos de interrogación (?) para indicar que es información perdida. Un guión (-) puede utilizarse cuando el hablante corta la palabra o frase. El uso de tres puntos suspensivos seguidos (...) indica una pausa. El uso de tres puntos separados (...) indica que varias líneas se han omitido. Las líneas inclinadas (/) indican estrés o bien, alguna emoción predominantemente importante. No obstante, hay algunas convenciones donde el investigador puede acordar ciertas formas o convenciones y simbologías para realizar la transcripción entendible y de fácil manejo para el análisis de los datos.

- Hay quien acostumbra realizar la transcripción en la mitad izquierda de la hoja y dejar la mitad derecha en blanco para realizar en ese espacio todas las anotaciones durante el análisis de los datos.
- Hacer la transcripción literal, incluyendo los modismos y formas de hablar del entrevistado.

#### *Ejemplo de cómo hacer la codificación de datos*

Para clarificar cómo manejar la información obtenida a través de la entrevista a profundidad, se da a continuación un ejemplo de cómo hacer la codificación de los datos y la interpretación que se hace de la información:

Título: Una aproximación al análisis cualitativo.

Autor: Esther Hernández y Luis Mario López.

Objetivo: sistematizar la experiencia adquirida realizando investigación con metodología cualitativa en temas de salud pública.

Técnica utilizada: entrevista a profundidad, anécdotas, para conocer la representación social en la pareja de la desintegración familiar.

Resultados: se inició con la transcripción fiel de la entrevista, para lo cual se requirió escuchar toda la cinta las veces que sea necesario, así como recuperar las notas del observador. Después, la categorización de segmentos de las transcripciones identificando los grandes temas y subtemas tratados. Apunta a organizar los datos con relación a los objetivos específicos del estudio. Ver ejemplo de codificación.



## Investigación cualitativa

CUADRO 4  
EJEMPLO DE CODIFICACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>E. ¿Conoce a alguna pareja desintegrada?</p> <p>F. Como, es que no, ahí donde vivo, pues no, no conozco a muchas personas, casi no.</p> <p>E. ¿Cómo se imagina la situación de esas familias?</p> <p>F. Pues que no tengan económicamente o que tenga, pues no economizar.</p> <p>E. ¿Qué se imagina que pase para que se desintegre una familia?</p> <p>F. Pues la pareja no, a veces también los problemas de la pareja va incluyendo, no se saben llevar bien, o algo así, los problemas van por eso.</p> <p>E. ¿Cuáles son las causas por las que se imagina para que la familia se desintegre?</p> <p>F. Pues por los, algunos por los niños que tienen que sufren o están mal, o se ve la familia como no esta orientada, siempre peleando, nunca saliendo juntos, o están separados, pues si.</p> <p>E. ¿Qué repercusiones se imagina que ocasiona al interior de la familia?</p> <p>F. Pues no hablando, no analizar, no sobrellevarse bien pues a veces influye también la familia, si ya hay problemas en la familia, no se saben sobrellevar todos juntos, algunos problemas por la pareja, que ya definitivamente no se lleva bien.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Investigación cualitativa

Este proceso no constituye un asunto mecánico ni automático, es importante que previamente se realicen varias lecturas de la transcripción y requiere además compartir el mismo significado de los términos de codificación. Este procedimiento se conoce como "mapear" y el resultado fue el mapa de códigos, el cual constituye el entramado de categorizaciones de las diferentes secciones del discurso. Ver ejemplo de codificación.

CUADRO 5  
EJEMPLO DE CODIFICACIÓN Y MAPEO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>G. ¿Conoce a alguna pareja desintegrada?</p> <p>H. Como, es que no, ahí donde vivo, pues no, no conozco a muchas personas, casi no.</p> <p>G. ¿Cómo se imagina la situación de esas familias?</p> <p>H. Pues que no tengan económicamente o que tenga, pues no economizar.</p> <p>G. ¿Qué se imagina que pase para que se desintegre una familia?</p> <p>H. Pues la pareja no, a veces también los problemas de la pareja va incluyendo, no se saben llevar bien, o algo así, los problemas van por eso.</p> <p>G. ¿Cuáles son las causas por las que se imagina para que la familia se desintegre?</p> <p>H. Pues por los, algunos por los niños que tienen que sufren o están mal, o se ve la familia como no esta orientada, siempre peleando, nunca saliendo juntos, o están separados, pues si.</p> <p>G. ¿Qué repercusiones se imagina que ocasiona al interior de la familia?</p> <p>H. Pues no hablando, no analizar, no sobrellevarse bien pues a veces influye también la familia, si ya hay problemas en la familia, no se saben sobrellevar todos juntos, algunos problemas por la pareja, que ya definitivamente no se lleva bien.</p> | <p>— Problemas económicos</p> <p>— Relación de pareja</p> <p>— Problemas familiares</p> <p>— Problemas de pareja</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Investigación cualitativa

### CONCLUSIONES

Esta técnica fue adecuada para comprender la subjetividad de los participantes en cuanto al uso de los servicios de salud, sobre todo, permitiendo un acto comprensivo/interpretativo y la construcción del proposiciones con relación a este fenómeno.

Así como en este fragmento presentado se realiza un análisis de las transcripciones, se hace con todo el documento producto de la entrevista. Lo anterior permite ir haciendo el análisis o la interpretación de la información vertida por los sujetos entrevistados y, además, facilita su codificación y clasificación en los temas emergentes de análisis.

Una vez identificado el relato y clarificado el conjunto de categorías que ha de indagar el investigador, conviene ordenar en una red de relaciones o mapa conceptual los tipos de conexión, importancia u oposición que mantienen cada una de ellas con respecto a las otras. Este diagrama será justamente el modelo interpretativo que guíe al analista en la redacción del informe. El resultado final de la investigación será una narración sobre la descripción del entrevistado; es decir, el informe final consiste en una reinterpretación arriesgada del investigador sobre la verbalización literal del sujeto analizado. De ahí que el producto de la entrevista sea un relato dialogado con lo dicho por el informante (Galindo, 1998).

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Las entrevistas a profundidad parecen ser adecuadas en las siguientes situaciones:

1. Cuando los intereses de la investigación son claros y está relativamente bien definido que los datos que nos interesen son accesibles a través del uso de las entrevistas a profundidad.
2. Si los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo; se recurre a las entrevistas a profundidad cuando se desee estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o personas. Según Galindo (1998), los escenarios o las personas no son siempre accesibles en sus contextos naturales a través de la observación participante, por lo que el recurso a la entrevista abierta permite la reconstrucción de acontecimientos del pasado a lo que de otro modo no se podría acceder.
3. Cuando el investigador tiene limitaciones de tiempo. Los estudios basados en



### Investigación cualitativa

entrevista pueden completarse en un lapso más breve que los estudios de observación participante. Por su parte, Galindo (1998) indica que la entrevista cualitativa es favorable al compararla con el trabajo etnográfico, ya que implica un menor esfuerzo de tiempo y recursos que debe aportar el investigador en su acercamiento al objeto de estudio.

4. Cuando la entrevista depende de una amplia gama de escenarios o personas. En la investigación cualitativa, un "grupo" puede ser tan esclarecedor como una muestra grande. Sin embargo, hay casos en los que el investigador quiere sacrificar la comprensión que se obtiene y se enfoca intensamente un escenario o una persona única, en beneficio de la amplitud y de la posibilidad de generalizar toda una gama de posibilidades y personas.

5. Si el investigador quiere esclarecer la experiencia humana subjetiva, a partir de historias de vida basadas en entrevista a profundidad, la entrevista permite esclarecer las experiencias humanas subjetivas desde el punto de vista de los propios actores sociales.

Para finalizar sobre sus aplicaciones, la entrevista puede ser utilizada de manera productiva en cuatro campos principales de investigación (Galindo, 1998):

- La reconstrucción de acciones pasadas, ya sea la construcción de enfoques biográficos (historias de vida), la creación de archivos orales o el análisis retrospectivo de una acción o un acontecimiento social.
- El estudio de las representaciones sociales personalizadas. La entrevista cualitativa a profundidad es especialmente útil en la investigación de los sistemas de normas y valores, la captación de imágenes y representaciones colectivas, el análisis de las creencias individualizadas, el conocimiento de los códigos de expresión.
- El análisis de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas. Por ejemplo, en el estudio de la desviación social, la entrevista interviene para intentar rastrear las huellas de las marcas sociales que clasifican al individuo como sujeto anómalo, da voz y capta expresivamente la personalidad del sujeto desviado.
- Como técnica complementaria en los estudios cuantitativos. Al operar entre las hablas individuales, la entrevista a profundidad capta con toda la intención el vocabulario y las modalidades expresivas, así como los discursos arquetípicos necesarios para una correcta elaboración del código de preguntas y posibles respuestas que estructuren *a posteriori* el cuestionario.

## Investigación cualitativa

### EJEMPLO DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

**Título:** El entorno familiar de la mujer moreliana de mediana edad

**Autor:** María Alta gracia Santoyo-Medina

**Objetivo:** hacer una descripción sobre la situación psicofísica que experimenta la mujer de mediana edad y el significado que le dan los diversos integrantes: madre, padre, hijos.

**Técnica utilizada:** se aplicó la técnica de entrevista a profundidad, se audiograbaron las entrevistas y luego haciendo las transcripciones correspondientes para cada caso estudiado.

**Procedimiento:** se revisó la literatura en concordancia al tema, se seleccionaron los participantes de acuerdo con los criterios de inclusión (10 mujeres entre 40 y 53 años de edad), con sus familias: pareja y por lo menos uno de los hijos; se buscó que el 50% tuviera un trabajo extra doméstico y remunerado y el otro 50% restante se dedicará al hogar, además de que se cumpliera con que el matrimonio o distinto tipo de unión familiar tuviera un mínimo de 10 años de vivir en pareja y que conforma una misma familia.

De los participantes, se indicaron los datos más relevantes, que incluyeron un nombre, la edad, escolaridad, ocupación, años de matrimonio, edad de la pareja, ocupación de la pareja, sexo y número de hijo, edad de los hijos y ocupación de los hijos.

Para la obtención de la información, se utilizó una entrevista a profundidad y se estableció el siguiente temario:

1. Significado de la etapa de la madre: para la madre, el padre, los hijos, significado de la etapa del padre para sí mismo, significado de trabajo remunerado de la madre para el padre y para los hijos.
2. Significado de ser: mujer para la madre, del ser hombre para el padre, del ser hijo de esta mujer (hija o hijo).
3. Logros personales-trabajo: de la madre, del padre, de los hijos.
4. Expectativas a futuro: de la madre, del padre, de los hijos.
5. Aspectos psicofísicos: de la madre, del padre, de los hijos.
6. Logros con la pareja e hijos: de la madre, del padre, de los hijos para con sus padres o para con sus parejas (si ya las tienen).

A partir de las entrevistas, se generaron las unidades básicas del análisis o ejes temáticos. Las entrevistas se realizaron en un consultorio psicológico, las familias



## Investigación cualitativa

fueron seleccionadas con las caracterizaciones descritas y se aplicaron cuatro entrevistas a cada una de las 10 familias: entrevista a la madre, al padre, a los hijos y a toda la familia. Cada entrevista tuvo una duración aproximada entre dos y tres horas. Se indicó a los participantes que los datos se registrarían mediante audiograbación y que serían confidenciales. Una vez efectuadas las entrevistas, fueron transcritas, analizadas y discutidas con un experto, con la finalidad de interpretar certeramente los hallazgos. Para analizar la información, se generaron las unidades básicas del análisis o ejes temáticos:

1. Significado de la etapa de la madre: para la madre, para el padre, para los hijos, significado de la etapa del padre para sí mismo, significado del trabajo remunerado de la madre para el padre y para los hijos.
2. Significado del ser madre: para la madre, para el padre, del ser hijos (hija-hijo) de estas mujeres.
3. Expectativas a futuro: para la madre, para el padre, para los hijos.
4. Importancia del trabajo extradoméstico remunerado de la madre: para la madre, para el padre, para los hijos.
5. Logros personales: de la madre, del padre, de los hijos.
6. Aspectos psicofísicos: de la madre, del padre, de los hijos.
7. Percepciones y sentimientos: percepciones y sentimientos de la madre (hacia el padre, hacia los hijos), percepciones y sentimientos del padre (hacia la madre, hacia los hijos), percepciones y sentimientos de los hijos hacia los padres.

De los ejes temáticos surgieron las categorías y subcategorías de análisis, divididas en aspectos favorables y desfavorables: físicos, valorativos, satisfacciones, emocionales, aspecto corporal, apoyo, afectivos, intelectual, hijos, nietos, pareja, trabajo, sexual, maternidad, religión, hogar, género, económico, profesional, matrimonio, crianza de los hijos, comparativos.

## RESULTADOS

Como resultado de las entrevistas, se generó un familiograma para cada una de las familias entrevistadas, indicando los elementos que la componen y las relaciones que se establecen entre ellos. Se indicó de cada familia una viñeta en la que se expone brevemente la situación de edad, número de hijos, ocupación y el grado de educación de cada miembro de la familia. Además, se incluyó un cuadro



## Investigación cualitativa

sumario en el que se fue vertiendo la información analizada de cada uno de los ejes temáticos. A continuación se presenta un ejemplo resumido de la viñeta y un fragmento del análisis de la información de la familia 1.

## Familia 1: Ortiz Magaña

Margarita, 47 años, casada por 29 años, maestra de educación primaria, católica, su pareja es Fernando, 51 años, mecánico; tienen 3 hijos: Nancy de 27 años, casada con un abogado y tienen un hijo; Susana de 25 años, casada con un programador de computadoras y tiene un hijo, Fernando de 23 años, soltero, estudia primer grado de contabilidad.

CUADRO 6  
SIGNIFICADO DE LA ETAPA PARA CADA MIEMBRO DE LA FAMILIA

| <i>Madre</i>                                                                                                                                                                                                                | <i>Padre</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>Hijos</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Margarita</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>Fernando</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>Nancy</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>Fernando</i>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Inicio de la vejez.<br/>Aparece la menopausia.<br/>"Emociones encontradas". Alegrías y sufrimientos por la edad de los hijos.<br/>Desilusión por la pareja.<br/>Reflexiones.<br/>Cambios en lo físico y en el ánimo.</p> | <p>Etapas de decadencia en todos los aspectos, vejez. El amor se terminó.<br/>Etapas de enfermedades y andropausia.<br/>Madurez para llevar mejor las relaciones con la familia.</p> <p>Trabajo remunerado de la madre: es necesario que ella trabaje, ya que yo gano poco.<br/>Etapas para sí mismo: confrontación con los hijos.<br/>Analizar mis errores con respecto a los hijos.</p> | <p>Etapas de intenso sufrimiento, de mi mamá a mí me genera preocupación, tristeza y mucho coraje; ella no hace nada por ella, se deprime mucho, llora, no le tiene paciencia a nadie, parece como si estuviera enferma, ya no se arregla, ha bajado mucho de peso, últimamente se queja de dolor de cabeza, dice que le da mucho sueño y se siente cansada, eso a mí me afecta mucho, quisiera poder ayudarla pero no sé cómo.</p> <p>Trabajo remunerado de la madre: el que ella trabaje me parece bueno, pienso que si no lo hiciera estaría peor.</p> | <p>Últimamente está más de genio, ni ella se aguanta, siempre está quejándose de dolor de cabeza o que está cansada, yo francamente no la entiendo, a mí eso me enfada.</p> <p>Trabajo remunerado de la madre: Si trabaja o no, a mí me da igual.</p> |

## Investigación cualitativa

Además de los resultados que se presentan por ejes temáticos para cada una de las familias, se indica la estructura familiar prevaleciente en cada caso, se especifica los roles de cada uno de los miembros de la familia, la jerarquía, los límites, las alianzas y las coaliciones-triangulaciones, que se presentan de forma amplia y luego concentrados en un cuadro. Siguiendo con la familia 1 de la que se dan algunos resultados parciales, se muestra el diagnóstico estructural de la familia:

Se aprecia que se trata de una familia disfuncional, cuya problemática se encuentra en los tres subsistemas: la madre y la hija mayor son las más reconocidas, el padre se encuentra periférico y devaluado ante el resto de los integrantes. Un hecho importante en esta familia es que existe infidelidad por parte del padre. La pareja sostiene una relación distante y conflictiva, factor coadyuvante en las manifestaciones tan acentuadas de depresión de la madre. Cabe mencionar que el hijo se encuentra triangulado entre la pareja, tiene problemas de conducta, de alcoholismo y drogadicción, asimismo existe coalición entre la hija mayor y la madre en contra del padre.

CUADRO 7  
FUNCIONAMIENTO DE LA FAMILIA 1

| <i>Familia 1</i> | <i>Subsistema Conyugal</i>   | <i>Subsistema Parental</i> | <i>Subsistema Fraternal</i> |
|------------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Roles            | En la madre están definidos. | No están definidos.        | No están bien distribuidos. |
| Jerarquías       | La madre                     | Madre                      | Hija mayor                  |
| Límites          | Difusos                      | Difusos                    | Difusos                     |
| Alianzas         | No existen.                  | Madre-hijas                | No existen.                 |

Los principales hallazgos con respecto a las diez familias analizadas en su conjunto indica lo siguiente:

- La baja autoestima que frecuentemente sufren las mujeres de mediana edad y los cambios en el aspecto corporal contribuyen, significativamente, en el estado emocional, con manifestaciones de depresión, ansiedad y respuestas psicósomáticas generalizadas.
- Para la mujer que ha sido gratificada en el aspecto familiar, sexual, económico, esta etapa es mejor tolerada por ella y sus familias.



## Investigación cualitativa

- Las mujeres que tienen un trabajo remunerado extradoméstico viven esta etapa con menos impacto para ellas y sus familias.
- La infidelidad, por parte del varón en esta etapa, contribuye de manera significativa a que la relación sea distante o terminada, principalmente en el área sexual.
- Situaciones como el alcoholismo, drogadicción de alguno de los integrantes de la familia, repercute simbólicamente en el estado emocional de estas mujeres y de su familia.
- Las variaciones hormonales individuales se asocian con mayor o menor grado de sintomatología y signología psicofísica de estas mujeres.
- El climaterio, menopausia en la mujer y andropausia en el hombre, aparecen como efectos adversos en la mediana edad.
- En algunas mujeres de mediana edad, se presentan ideas de suicidio, divorcio, abandono del hogar, que están relacionadas con la historia y las vivencias personales.
- La mediana edad, que frecuentemente es vivida como crítica, se asocia con eventos de crisis en el ciclo vital de la familia.
- Las manifestaciones de depresión, ansiedad y psicósomáticas que se presentan en las mujeres de esta etapa, frecuentemente son isomórficas a las que refieren los hijos, principalmente las hijas de estas mujeres.
- La falta de información de los cambios psicofísicos, de la mediana edad, contribuye a que ésta sea afrontada con mayor dificultad por la mujer y su familia.
- La etapa de mediana edad es un momento intenso de reflexiones y toma de decisiones.
- Solamente dos familias fueron funcionales, lo que hace pensar que cada vez se presenta una crisis en un número mayor de familias.
- La presente investigación plantea una teoría integradora, ya que desde la perspectiva sistémica se le dio valor a un tema con frecuencia olvidado, como es la situación psicofísica y su relación con el entorno familiar y de pareja.



## Investigación cualitativa

## CONCLUSIONES

En esta etapa, la mujer se percibe y, en muchos casos, es percibida por quien la rodea como devaluada, situación que en muchos casos deriva en sintomatología física y psicología, a lo que se suma una evidente problemática familiar.

## EJERCICIO

Con relación a un tema de interés para investigar, determine un objetivo, indique el (los) sujeto (s) participante (s), indique los temas y elabore el guión de entrevista. Después, realice la entrevista y entregue al profesor la grabación en audio y/o video, la transcripción y su análisis.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre-Baztán, Ángel (1997), *Etnografía: Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*, España, Alfaomega Marcombo.
- Ander-Egg, Ezequiel (1995), *Técnicas de investigación social*, España, Latina Lumen.
- Castro, Roberto y Mario N. Bronfman (1995), "Métodos cualitativos para la investigación en salud pública", *Perspectivas en salud pública*, México, Instituto Nacional de Salud Pública, pp. 53-68.
- Clark-Carter, David. (2002), *Investigación cuantitativa en Psicología*, México, Oxford University Press.
- Galindo, Luis Jesús (1998), *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México, Pearson Educación.
- Hernández, Esther y Luisa María López (1998), "Una aproximación al análisis cualitativo", *Enseñanza e investigación en Psicología*, vol 3, núm. 2, julio-diciembre, pp. 89-101, México, Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP).
- Infante, Pedro (2002), "La entrevista a profundidad según J. Spradley", <http://www.entrevista-en-profundidad.html/>, 16 de enero de 2003.
- Kalekin-Fishman, Deborah (2002), "Looking at interviewing: From 'Just talk' to meticulous method", <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/4-02/4-02review-kalekin-fishman-e.htm>, 18 de enero de 2003.
- Licea-Jiménez, Gloria (2000), *El impacto del VIH/SIDA en la vida de cuatro familias*. (tesis inédita de maestría en Psicoterapia Familiar), México, Universidad de las Américas, DF.

## Investigación cualitativa

- Manheim, Henry (1982), *Investigación sociológica*, España, CEAC.
- Maykut, Pamela (1994), *Beginning qualitative research. A philosophic and practical guide*, London, The Farmer Press Teacher's Library.
- Patton, Michael Q. (1980), *Qualitative Evaluation Methods*, Beverly Hills, California, Sage.
- Santoyo-Medina, María Altagracia (2003), *El entorno familiar de la mujer moreliana de mediana edad*, (tesis inédita de maestría en Psicoterapia Familiar), Morelia, Mich., México, Universidad Vasco de Quiroga.
- Taylor, Steve J. y Robert Bogdan (1994), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Buenos Aires, Paidós.

## INVESTIGACIÓN ETNOGRÁFICA

La Etnografía, también conocida como investigación etnográfica, que es parte de la investigación cualitativa, constituye un método de investigación útil en la identificación, análisis y solución de múltiples problemas en diferentes grupos, que incluye los ámbitos educativos, aunque ampliamente se utiliza entre los antropólogos y sociólogos.

Para enmarcar esta herramienta de la metodología cualitativa, según Taylor y Bogdan (Parra-Sabaj, 1988) se designa a la metodología como la forma de enfocar los problemas y de buscar las respuestas. Es aplicado a las ciencias sociales a la manera de realizar la investigación. Los supuestos, intereses y propósitos del investigador lo llevarán a elegir una u otra metodología.

Por su parte, Pérez Serrano (Parra-Sabaj, 1988) indica que se entiende por método al conjunto de operaciones y actividades que, dentro de un proceso ya preestablecido, se realizan de una manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad. Indica además que el término técnica hace referencia al conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o arte. También puede entenderse como la habilidad para operar conforme a las reglas o los procedimientos y recursos de los que se sirve una ciencia o arte. Así, metodología y método, como teoría social e investigación empírica, dependen una de otra. Ni siquiera pueden ser discutidas de forma separada y la característica principal de la investigación social es su reflexividad, el hecho de que es parte del mundo social que ella estudia.

En el proceso investigativo, el rol del actor que se incorpora para realizar estudios tiene sus modelos analíticos, interpretativos y explicativos de su realidad, que no deben ser ignorados y es a través de la Etnografía que el investigador da cuenta de cómo se organizan ciertos fenómenos en su mente. El aporte valioso de este modelo es la interpretación y explicación que el investigador hace de los eventos en los que se introduce para estudiarlos.

Este método cambia la concepción positivista de la investigación e incorpora el análisis de aspectos cualitativos dados por los comportamientos de los individuos, de sus relaciones sociales y de las interacciones con el contexto en que se desarrollan.



## Investigación cualitativa

En esta aproximación se utilizan, para la producción de conocimientos, abordajes que son muy diversos y difieren de los que se utilizan en las ciencias exactas; en éstas se presentan factores subjetivos de los propios individuos y de las relaciones que se dan entre ellos; de ahí que el investigador etnográfico debe enriquecer su método de trabajo con diferentes procedimientos, que le permitan esclarecer situaciones que el dato "frío" no revela.

Algunos autores utilizan la Etnografía como sinónimo de investigación cualitativa, en la que incluyen la etnografía propiamente dicha, la investigación de campo con carácter cualitativo, las historias orales o historias de vida y los estudios de casos. Para otros, la Etnografía es considerada como método o conjunto de prácticas y herramientas desarrolladas como complemento en el uso de métodos cuantitativos, pero con una concepción más amplia, entre los que se citan algunos criterios: "[...] es una forma particular de articular la experiencia de campo y el trabajo analítico, los que son parte inseparable de un mismo proceso"; "[...] técnicas para recolectar, analizar y presentar datos (observación participante, entrevistas abiertas, análisis cualitativo, descripción narrativa)".

Puede ser el inicio de una investigación longitudinal, o de una comunidad vista a través de varios aspectos, puede ser usada en el desarrollo de diseño de investigaciones como diagnóstico, puede ser encajada dentro de un estudio cuantitativo para producir las descripciones gruesas y ricas de situaciones y también puede ser utilizada para desarrollo de proyectos curriculares, a los cuales se le da seguimiento con la investigación cuantitativa. Es importante enfatizar que la investigación cualitativa es más que una metodología, es una posición frente al conocimiento, su producción y su uso (Nolla-Cao 1997: 107-108).

Dice Rockwell (1991), que lo esencial de la experiencia etnográfica es transformarnos a nosotros mismos, es decir, transformar nuestras concepciones acerca de otros mundos para producir conocimientos, y continúa diciendo que la Etnografía es una forma de investigar que obliga a la reelaboración teórica, que transforma las concepciones sobre la realidad estudiada.

Debido a la riqueza, pero también a la delicadeza que implica el manejo de la Etnografía como una técnica, se describen a continuación los principales lineamientos para llevar a cabo una investigación de este corte, pero se sientan previamente las bases para entender qué es la Etnografía y en qué contextos o investigaciones puede aplicarse.

## Investigación cualitativa

## DEFINICIÓN

Para Nolla-Cao (1997), la Etnografía es un término que se deriva de la Antropología, que puede considerarse también como un método de trabajo de ésta; se traduce etimológicamente como estudio de las etnias y significa el análisis del modo de vida de una raza o grupo de individuos, mediante la observación y descripción de lo que la gente hace, cómo se comportan y cómo interactúan entre sí, para describir sus creencias, valores, motivaciones, perspectivas; y cómo éstos varían en diferentes momentos y circunstancias; podría entonces decirse que describe las múltiples formas de vida de los seres humanos.

Para Wolcott (Velasco, Garza y Díaz, 1993), la Etnografía tiene como propósito describir e interpretar el comportamiento cultural. Este autor indica que la tarea del etnógrafo no se centra en la enumeración de sucesos, sino en ofrecer una teoría del comportamiento cultural, ya que para este autor, la cultura de cualquier sociedad está hecha de conceptos, creencias y principios de acción y organización que el etnógrafo ha descubierto que podían atribuirse con éxito a los miembros de esa sociedad en el contexto de sus relaciones con ellos.

Aguirre-Baztán (1997), indica que la Etnografía es el estudio descriptivo (*graphos*) de la cultura (*ethnos*) de una comunidad; así, es el estudio descriptivo de la cultura de una comunidad, o de alguno de sus aspectos fundamentales, bajo la perspectiva de comprensión global de ésta.

La estrategia etnográfica implica trabajar a través de prolongados periodos, utiliza recursos flexibles y adaptativos que se van configurando gradualmente y mediante procedimientos inestructurados, informales o semiestructurados que suelen generar procedimientos estructurados o formales, los cuales se utilizan en las ultimas etapas de investigación como recursos de ampliación, detalle, precisión, o control (Rueda y Campos, 1992).

Aunque tradicionalmente la Etnografía se ha considerado principalmente como la descripción de la cultura de toda una comunidad, la metodología etnográfica es adaptable a la descripción de las relaciones sociales de cualquier grupo como colegios, empresas, partidos políticos, donde dichas relaciones sociales se encuentran reguladas por la costumbre, o incluso espacios públicos en los que no se perciben relaciones sociales, como la calle o los aeropuertos. La Etnografía se sitúa en un ámbito concreto de la realidad y el etnógrafo pone toda su energía en descubrir qué ocurre en ese espacio (Wilcox, 1992 en Liceus, 2000).



### Investigación cualitativa

Ellen (Nolla-Cao, 1997) dice que la aproximación etnográfica es una manera de investigar, usada por los antropólogos y los sociólogos que tiene como definición:

- Es la actividad de describir una cultura.
- Es entender una forma de vida diferente desde el punto de vista del oriundo de esa cultura.
- Cualquiera que entra en un *setting* natural a hacer investigación de campo.

Por su parte, Wilcox (1990) indica que la metodología de la Etnografía se ha desarrollado y utilizado dentro de la disciplina de la Antropología, principalmente y como metodología es más que una serie de técnicas de recolección de datos que se puedan describir y adoptar con facilidad. Esta autora recopila varias definiciones dadas por otros investigadores que se citan a continuación: Etnografía no es un sinónimo de observación participante, de trabajo de campo o de investigación cualitativa y que indica una propuesta descriptiva en la que el investigador intenta ser fiel a la hora de describir e interpretar la naturaleza del discurso social de un grupo de personas (Velasco, Garza y Díaz, 1993). La práctica de la Etnografía permite descubrir el conocimiento cultural que poseen las personas en tanto que nativos (miembros de grupos o comunidades), así como las formas en las que el conocimiento cultural es utilizado en la interacción social. Lo que se describe incluye tanto el significado como el comportamiento (Wilcox, 1990).

Descripción de la cultura de toda una comunidad, aplicable a la descripción del discurso social en cualquier grupo de personas entre las cuales las relaciones sociales están reguladas por la costumbre. Las aulas y los colegios se adaptan bien a la investigación etnográfica, aunque la diferencia en enfoque y ámbito requiere ciertas adaptaciones (Erickson, 1973).

Para Spradley (1979 en Infante, 2001), la Etnografía es entendida como el trabajo de describir cultura, la cual para efectos de la posición etnográfica se define como "el conocimiento adquirido que la gente usa para interpretar su experiencia y generar su conducta social". La Etnografía tratará de conocer cultura "no estudiando la gente" sino "aprendiendo de ella". De tal forma, el enfoque del investigador o del entrevistador es de "ignorancia cultural" frente al informante. Asimismo, la actitud del entrevistador es la de alguien que quiere aprender y no interferir o inducir según su propia forma de ver el mundo o su propio punto de vista.



## Investigación cualitativa

La Etnografía se interesa por observar las conductas (miedo, ansiedad, rabia y otros sentimientos), pero al ir más allá se interesa por lo que "produce" dichas conductas, por su significado.

Este concepto de cultura (como un sistema de símbolos con significado) tiene mucho en común con el interaccionismo simbólico, una teoría que busca explicar la conducta humana en términos de sus significados. Blumer (Infante, 2001) ha identificado tres premisas sobre la que descansa esta teoría:

- a) Los seres humanos actúan sobre las cosas según el significado que dichas cosas tienen para ellos.
- b) El significado de tales cosas es el producto de la interacción social que uno tiene con sus pares.
- c) Los significados son operados (manejados) y modificados a través de un proceso interpretativo que usa la persona según se vaya encontrando con las cosas o las situaciones.

Cualquiera que sea la preferencia conceptual, el elemento central de la Etnografía es que el investigador se sitúe en medio de lo que va a estudiar. Desde esta perspectiva, los investigadores examinan los fenómenos como son percibidos por los participantes y representan estas observaciones como testimonios.

## CARACTERÍSTICAS

Los estudios etnográficos en y por sí mismos no señalan el camino para mejorar las cosas ni para saber cómo deberían mejorarse, sino son un esfuerzo por comprender la vida social humana, proporcionan mejoras modestas; pero no ofrecen una base para diferenciar lo que los hombres deberían hacer de una forma diferente o mejor.

Sin intentar predecir, consignar o enumerar todos los sucesos posibles de una microcultura, por ejemplo una escuela, se llega a saber bastante bien cómo se espera que actúen un buen director, profesor, alumno o un padre. Organizar y presentar esa información explícitamente —buscando las tendencias y las obligaciones, los ideales y las realidades, las satisfacciones, las contradicciones y las paradojas— es la tarea del etnógrafo.

Además, en la Etnografía, el proceso incluye absorberse subjetivamente y abandonar la objetividad o neutralidad científica al intentar el investigador perder

### Investigación cualitativa

su independencia de la cultura estudiada. Para hacer Etnografía es necesario adentrarse en el grupo, aprender su lenguaje y costumbres, para hacer adecuadas interpretaciones de los sucesos, si se tienen en cuenta sus significados; no se trata de hacer una fotografía con los detalles externos, hay que ir más atrás y analizar los puntos de vista de los sujetos y las condiciones histórico-sociales en que se dan.

Es por eso que el etnógrafo tiene que insertarse en la vida del grupo y convivir con sus miembros por un tiempo prolongado, pues ante todo tiene la necesidad de ser aceptado en el grupo, después aprender su cultura, comprenderla y describir lo que sucede, las circunstancias en que suceden mediante el uso del mismo lenguaje de los participantes.

Dice Good (1985), que los etnógrafos tienen mucho en común con los novelistas, los historiadores sociales, los periodistas y los productores de programas documentales de TV, pues dan muestra de extraordinaria habilidad etnográfica en la agudeza de sus observaciones, la fineza de su oído, la sensibilidad emocional, la penetración a través de las diferentes capas de la realidad, la capacidad de meterse debajo de la piel de sus personajes, sin pérdida alguna de capacidad para valorarlos objetivamente. Es una mezcla de arte y ciencia, en la que el autor inserta también la educación. No se trata de escribir una obra de ficción, pues constituye un método de la ciencia posible de ser validado íntegramente y en cada uno de los procedimientos y análisis que se hagan, aunque va a estar determinado por el estilo del investigador, "del narrador", de su "sensibilidad" y de la comprensión, propiedades o atributos esenciales artísticos para algunos, pero también son habilidades que pueden ser adquiridas en la práctica del método.

En la Etnografía, se utilizan la observación y recopilación del comportamiento en los contextos cotidianos. La tarea del etnógrafo no se centra en la enumeración de sucesos, sino en ofrecer una teoría del comportamiento cultural.

La Etnografía, a diferencia de las tradiciones psicológicas y sociológicas expresadas a través del conductismo y el funcionalismo, no hace eco del eficientismo de la normatividad (lo que debería ser), por lo que el etnógrafo no actúa como supervisor de un desempeño homogéneo del quehacer en el medio que se estudia; su interés está puesto en documentar los procesos particulares que intervienen en la constitución de lo grupal en su especificidad cotidiana (Bertely y Corenstein, 1994).



### Investigación cualitativa

La idea de que la cultura "se atribuye" ha sido de gran ayuda para comprender y explicar la Etnografía. La cultura se infiere de las palabras y acciones de los miembros del grupo que se estudia. La cultura no existe hasta que alguien que actúa en el rol del etnógrafo la sitúa allí. Cada miembro de un grupo tiene una versión personal de cómo funcionan las cosas en un determinado grupo. Así, cada sociedad consiste en una multitud de tales grupos.

De acuerdo con Grebe (en Rueda y Campos, 1992) éstas son características o aspectos relevantes de la Etnografía:

1. El enfoque émico implica examinar la situación sociocultural en estudio desde el punto de vista del actor. Esta orientación surge al reconocerse en las ciencias modernas que la percepción y concepción de la realidad (o mundo fenoménico) son selectivas y están "filtradas" por la cultura aprendida. En consecuencia, se generan variaciones individuales relevantes en las formas y contenidos culturales. Por estas razones, no es lícito que el investigador pretenda o intente sustituir la concepción de la realidad propia del actor; en otras palabras, que pretenda introducirse en la piel, mente, ojos u oídos de su informante. El investigador debe reconocer sus limitaciones perceptivas y cognitivas que afectan y alteran inevitablemente su etnografía. El investigador debe ceder la palabra al actor y actriz. Descubrir cómo ellos construyen su mundo de experiencia; cómo y a partir de qué categorías produce sus ordenaciones; cómo organiza los fenómenos socioculturales en su mente y qué significados le asigna.
2. La apertura de canales de comunicación: el *rapport* —definido como el establecimiento de vínculos humanos entre el investigador y su informante, que permite una comunicación relajada y cálida en una situación de terreno— es condición necesaria para producir una apertura de canales de comunicación a través de los cuales fluirán los contenidos relevantes del actor, da sentido a su mundo de experiencia y a su visión del mundo. Luego, el investigador explorará las vías más expeditas a través de las cuales se expresa el actor con mayor facilidad, espontaneidad y fluidez. Es recomendable experimentar con la autoexpresión mediante el habla y la escritura, dibujos y diagramas, gesto y movimiento corporal, juego y drama, etc. Así, será posible detectar el o los canales de comunicación que se ajustan con mayor propiedad a las posibilidades



## Investigación cualitativa

expresivas del actor y que le permiten expresarse libremente, además estimula asimismo su introspección, su memoria, su testimonio sincero, honesto y emotivo.

3. El rescate de etnocategorías y etnotaxonomías: al dar un nombre a los fenómenos del entorno sociocultural, el ser humano está identificando lexemas o etnocategorías consensuales en su propia cultura. Éstas son etiquetas verbales relevantes en cuanto permiten reconocer, identificar, clasificar y comparar dichos fenómenos. Dichas etiquetas son vehículos expresivos en la comunicación e interacción de los actores en su contexto sociocultural. El acceso y comprensión de los significados de cada una de ellas permitirá acceder a su mundo de experiencia y reconstruir junto a ellos el sentido de su universo simbólico. Una vez identificado cada fenómeno mediante un lexema o etiqueta verbal, es posible reconstruir con los actores su articulación en un árbol taxonómico. Se puede elaborar una etnotaxonomía que organice el mundo de experiencia de acuerdo con los preceptos válidos en la cultura global. Entonces tomará forma la ordenación de "su mundo", lo cual permitirá captar su concepción selectiva de la realidad.
4. La producción de documentos personales: éstos proporcionan testimonios importantes de cómo el ser humano reconstruye y reinterpreta su mundo de experiencia. Suelen ser más prescriptivos o normativos que descriptivos; o sea, revelan "el modo como el individuo piensa que deberían ser las cosas" más que "cómo piensa que son las cosas en realidad". En consecuencia, es necesario considerar que estos documentos conllevan los sesgos y márgenes de error de una reconstrucción idealizada de los fenómenos socioculturales y puede verificarse mediante la observación participante. Los documentos personales incluyen:

Testimonios escritos u orales: historias de vida, autobiografías, historia oral, memoria, diarios de vida, cartas, crónicas, sueños, poesía y narrativa oral.

Testimonios visuales: dibujos, mapas, diagramas, esquemas, pintura, escultura, artesanía, entre otros.

Testimonios kinésicos: movimiento expresivo, gesto, juego, episodios dramáticos, entre otros.

Testimonios sonoros: atmósfera sonora, música, entre otros.

### Investigación cualitativa

Estos documentos personales poseerán mayor valor empírico en cuanto cada uno de ellos refleje fielmente las concepciones y acciones del actor; y que no reciban influencia directa ni indirecta del investigador, quien puede influir o inducir contenidos involuntariamente mediante su mera presencia, actitudes o diálogo. Por esta razón, es recomendable liberar al actor de la presencia del investigador mientras se produce el documento personal, siempre que ello sea posible y de acuerdo con el tipo de testimonio elaborado.

5. La incentivación de la descripción y análisis del actor: cualquier ser humano sensitivo puede ser un buen etnógrafo de su propia cultura. Vale decir, todo hombre que posee capacidad de observación y un conocimiento cabal de su contexto sociocultural podrá elaborar descripciones ajustadas y precisas de sus procesos y productos. De este modo, se generan descripciones "desde dentro" que registran, con matices finos y expresivos, cómo reconstruyen selectivamente estos actores su propia experiencia. En otras palabras, el análisis sociocultural no es patrimonio exclusivo del investigador. Se aprende cómo el actor analiza y modela su propia realidad.
6. La elaboración de etnomodelos del actor: cualquier ser humano que conoce cabalmente la base de su propia cultura es capaz de generar evaluaciones, interpretaciones y explicaciones con respecto a aquellos fenómenos que pertenecen a su mundo de experiencia. Por tanto, es posible aprovechar las capacidades del actor para generar sus propios modelos o etnomodelos que representen a parcialidades o totalidades de su universo simbólico; y para traducir el sentido o efectuar una lectura simbólica de su realidad. Al elaborar sus etnomodelos, el actor articula un conjunto de explicaciones, establece relaciones y significados, integra conocimiento y experiencia; todo lo cual representa tanto su propio punto de vista como aquel de su comunidad. En estos etnomodelos, la función decodificadora es insustituible, puesto que el actor es el único que maneja las claves que permiten el rescate, por parte del investigador, del significado de los fenómenos socioculturales representados. Sin dicho aporte, el investigador se enfrentaría a etnomodelos herméticos que lo conducirían a efectuar un trabajo de superficie de escaso valor etnológico.



### Investigación cualitativa

7. La construcción de modelos explicativos del investigador: habiéndose rescatado el etnomodelo, o bien, al haberse agotado los contenidos que fluyen por los canales de comunicación sin que el etnomodelo se produjese, es necesario que el investigador inicie la articulación de su propio modelo explicativo. Dicho modelo pertenece a otro ámbito epistemológico. No debe ser confundido ni entremezclado con las concepciones del actor, puesto que representa las elaboraciones analítico-explicativas del investigador inferidas del material empírico original. Por razones metodológicas y epistemológicas, es muy recomendable demarcar estos dos ámbitos o niveles: el empírico-émico del actor y el científico-ético del investigador. No obstante, si este último ha utilizado los criterios, categorías, taxonomías, descripciones, análisis y explicaciones de los actores, su modelo explicativo estará sostenido por una base empírica excepcionalmente sólida y rica.
8. Finalmente, aplicados a los proyectos de desarrollo y, en particular, a los respectivos diagnósticos socioculturales de diversos aspectos de la realidad nacional, los etnomodelos ofrecen una valiosísima e insustituible documentación primaria "desde dentro". Aportan tanto materiales descriptivos émicos como también la articulación de la relación entre fenómenos y la integración de conocimientos, significados y experiencia social de acuerdo con los criterios de los actores, y abren un campo semántico de proyecciones ilimitadas. De este modo, la aproximación etnográfica permite conocer las concepciones, expectativas y perspectivas de los actores sociales referentes a las alternativas de su propio desarrollo. Todo ello hace posible comprender, anticipadamente, la realidad sociocultural a través de los documentos primarios generados por los grupos receptores de los beneficios de un programa de desarrollo.

### DESARROLLO

El trabajo etnográfico requiere de una elaboración teórica, de un análisis de conceptos que ayude a comprender la realidad. "Cuando en la Etnografía no se presenta una perspectiva epistemológica o cuando simplemente una descripción se presenta sin ninguna teorización que la ubique, difícilmente podremos hablar de un estudio o descripción etnográfica" (Paradise, 1994).



### Investigación cualitativa

Requiere, además, de un proyecto o diseño de la investigación que dé una visión de conjunto y determine las diferentes etapas, por lo que es necesario tener claro el problema que se va a estudiar, y considerar que el problema objeto de investigación contribuye a organizar el proceso de investigación y señala la dirección que debe seguir y el contenido concreto que debe desarrollar y las estrategias metodológicas que se van a seguir para delimitar claramente lo que se quiere investigar (Pérez, 1983).

El objeto del etnógrafo es concentrarse en un ámbito de trabajo y descubrir lo que ocurre en éste (Velasco, Garza y Díaz, 1993). Es un proceso en el que hay que seguir ciertas normas antropológicas fundamentales:

- Dejar a un lado las propias preconcepciones o estereotipos sobre lo que está ocurriendo y explorar el ámbito tal y como los participantes lo ven y lo construyen.
- Intentar convertir en extraño lo que es familiar, darse cuenta de que tanto el investigador como algunos participantes pueden plantear aspectos o elementos supuestos; lo que parece común es, sin embargo, extraordinario y cuestionarse por qué existe o se lleva a cabo de esa forma, o por qué no es de otra manera.
- Asumir que para comprender por qué las cosas ocurren así, se deben observar las relaciones existentes entre el ámbito y su contexto. Esto es, realizar un juicio sobre el contexto relevante y explorar el carácter de este contexto hasta donde los recursos permitan.
- Utilizar el conocimiento que uno tenga de la teoría social para guiar e informar las propias observaciones.

La Etnografía es la única transcripción posible de la cultura. La fórmula es más generalizable que el contenido, la cantidad más que la cualidad (Aguirre-Bastán, 1997).

Toda vez que se decidió qué estudiar, para Wilcox (1990), el segundo paso importante es la elección de los métodos de recolección y análisis de los datos, destaca que los más utilizados por considerarse que incrementan la validez y la fiabilidad de estudio incluyen el proceso de observación, que se caracteriza por la recopilación de una serie de detalles descriptivos sobre los "imponderables de la vida real y el comportamiento diario"; estas observaciones detallan la interacción entre los individuos estudiados.

## Investigación cualitativa

Wilcox (1990) continúa indicando que los etnógrafos utilizan también entrevistas y cuestionarios como técnicas de recolección de datos. Las entrevistas pueden variar desde las más informales, hasta las más estructuradas, aunque la mayoría de las preguntas que se realizan son siempre bastante abiertas. Se pueden utilizar también cuestionarios, con la finalidad de recolectar datos sociométricos y de otros tipos. En ocasiones, el investigador idea algunos instrumentos diferentes a las entrevistas o a la observación con la finalidad de conseguir los datos, tales como los instrumentos estandarizados (por ejemplo el Test de Apercepción Temática de Murray (TAT) o el Rorschach, que se desarrollan en el campo de la psicología clínica y se aplican en la investigación etnográfica) o bien, diseñar sus instrumentos (por ejemplo, una lista de actividades, *check list*). Pueden idearse técnicas novedosas como pedirle a los niños que hagan dibujos o que diseñen historias con base en ciertas características o requisitos, o bien, solicitar que los miembros de la comunidad hagan un diario en el que se registren sus experiencias con relación a algo.

Además de procurarse sus propios datos, los etnógrafos también recopilan información ya existente en la muestra de estudio (Wilcox, 1990), que pueden incluir fuentes como libros de texto, documentos, archivos, revistas, datos censales y periódicos, entre otros.

Para Wilcox (1990), el análisis de datos se hace con base en determinado enfoque del etnógrafo, así como del tipo de datos recogidos y del marco conceptual utilizado. Se desglosan aquí los siguientes enfoques:

- a) El enfoque del incidente clave: éste es utilizado usualmente en el análisis de datos del aula (en Etnografía en el campo de la educación), donde se hace un análisis de datos cualitativos en los que se han registrado amplias y detalladas descripciones de incidentes o sucesos; el análisis de datos lleva al investigador a centrarse en ciertos incidentes como claves o ejemplos concretos del funcionamiento de los principios abstractos de la organización social. Se trata de resaltar, entre las notas de campo, un incidente clave, además unirlo a los otros incidentes, fenómenos y constructos teóricos y redactarlo de forma tal que los demás puedan ver lo genérico en lo particular, lo universal en lo concreto, la relación entre la parte y el todo.
- b) El enfoque de la cuantificación de los datos cualitativos: los datos se cuantifican a través de la codificación de los informes escritos a mano o



### Investigación cualitativa

de los registros de interacción grabados en video o audio. Ejemplo de esto es la tabulación o cuantificación de frecuencias de interacción entre profesor y alumno.

- c) El enfoque del uso de técnicas estadísticas más complejas, que incluyen análisis más elaborados de los datos cualitativos, por ejemplo, el uso de pruebas estadísticas: chi cuadrada, Mann-Whittney y análisis multivariado, por ejemplo.

Finalmente, una vez que se ha procesado la información, la tradición marca que el etnógrafo haga un extenso informe por escrito, generalmente de tipo descriptivo, intenta transmitir al lector los detalles más minuciosos del discurso social que le permitieron al etnógrafo ver e interpretar las pautas de la vida social. Estas descripciones extensas y citas pretenden dibujar un ámbito tan general y fielmente como sea posible.

Por otra parte, el proceso etnográfico corresponde al trabajo de campo realizado mediante la observación participante a lo largo de un tiempo suficiente. Este proceso se compone de los siguientes pasos según lo indica Aguirre-Baztán (1997).

#### *Demarcación del campo*

##### Elección de una comunidad concreta

Constituye la primera decisión etnográfica. En esta decisión, intervienen diversos factores: el primero incluye los factores psicológicos, pues hay muchos elementos proyectivos y hasta terapéuticos en la elección de un tema o de una comunidad para la investigación. Lo que le gusta al investigador es muchas veces, lo complementario, lo reactivo, como sucede en la elección de pareja o de carrera; los económicos, pues los criterios de elección de un trabajo de campo dependen de que los intereses de quien financia, coincidan con los intereses del investigador; los institucionales, por formar parte de un equipo departamental universitario, ministerial, etc.; los coyunturales, por aprovechar la estancia en el lugar como funcionario, cooperante, o aprovechando los informantes parientes de un pueblo o de una residencia vacacional, como lo hacen algunos investigadores.



## Investigación cualitativa

### Redacción del proyecto del trabajo de campo

En esta parte, intervienen algunos factores: la capacidad proyectiva del que elabora el proyecto, propone idealmente objetivos y desarrollo, la práctica académica en la elaboración de proyectos de tesis, las directrices previas que establecen los organismos que financian la investigación (trabajos solicitados, concursos, becas, etc.), y la posibilidad de hacer coincidir el proyecto con los intereses personales o de terceros. Se distinguen aquí tres momentos: la primera elaboración del proyecto es hecha desde la elección psicológica, proyectiva, ideativa, que se hace sin tener un conocimiento totalmente real de la experiencia que se estudiará. En la segunda elaboración, se da por la lectura sistemática de la documentación. En la tercera elaboración, se realiza el ordenamiento del material de campo. De cualquier forma, en la redacción del proyecto deberá especificarse:

- Qué comunidad se va a estudiar.
- Qué objetivos se pretenden en el estudio de la comunidad.
- Con qué medios técnicos se cuenta para ese estudio.
- Cuánto tiempo durará la investigación.
- De qué financiamiento se dispone.

### *Preparación y documentación*

#### Documentación bibliográfica y de archivo

Se trata de un trabajo etnohistórico, previo para conocer las fuentes de su identidad cultural. Esta información, a través de documentos generados por otros informantes o fuentes, permite tener conocimiento previo sobre la cultura.

#### Utilización de las fuentes orales

Es una forma de complemento de las fuentes bibliográficas y otros tipos de archivo. En este punto, se estudian las "tradiciones orales" (llamadas también ágrafas o primitivas). Estas tradiciones narrativas se presentan en rituales iniciáticos, los cuentos, juegos, cantos, leyendas, cultura popular, refranes, fiestas, que son recopiladas y analizadas por el investigador.

## Investigación cualitativa

## Mentalización

Además de la preparación logística, se requiere de una preparación física y mental antes de emprender el viaje. Es necesario considerar la preparación mental y la corporal debido a que en algunos contextos, existen riesgos inminentes en la cultura a la que se estudiará. Estas circunstancias hacen que el investigador desarrolle una buena disposición física para ir a zonas insalubres, con alimentación e higiene deficientes y poca atención médica, sobre todo si va acompañado de la familia. De la misma manera, se requiere condición física y mental ante situaciones que pueden incluso llegar a ser extremas.

*La investigación de campo*

## La llegada

Es la puerta de acceso hacia el territorio a explorar. El trabajo incluye aquí la decisión que deberá tomar el investigador sobre si es adecuado o no identificarse, ya que ambas decisiones tienen sus riesgos. Algunas veces no se puede investigar si no es de forma encubierta. Sin embargo, hay que dar seria consideración al potencial de dañar los derechos de otros como el derecho de privacidad. El primer paso para obtener acceso al grupo se dificulta o se restringe en ciertos grupos, por lo que habrá de señalar que estarán protegidos de cualquier riesgo.

Por otra parte, ser identificado como investigador tiene varios beneficios: al hacer preguntas, las contestaciones se deben dar con mayor eficiencia; el investigador no debe ser confundido con personas que tengan otro rol (pertenecientes a instituciones gubernamentales, fiscales, etc.). Al mismo tiempo, puede representar una desventaja, ya que la persona del grupo estudiado se siente vigilada o con un elemento extraño merodeando.

En este momento, será necesario tener un conocimiento sobre la comunidad. Esta información se consulta en fuentes bibliográficas, en todas aquellas que incluyen los guías e informantes. En este punto, es necesario convencer a estos personajes de la importancia y del valor del estudio para ellos y para su comunidad, para poder acercarse a estos personajes. Estos guías son claves, ya que permitirán el acceso y facilitarán la comunicación y el establecimiento de relaciones entre el etnógrafo y la comunidad, ya que el investigador será parte de la escena de trabajo.



## Investigación cualitativa

De todas maneras, la entrada en el área de trabajo no es tanto una cuestión física, porque aparecen barreras psicológicas tanto más difíciles de franquear que las otras, como sucede cuando se realiza un trabajo de campo entre comunidades muy aisladas o con costumbres que pueden chocar con las del investigador.

Aquí, se hace necesario recomendar al etnógrafo que entre para apreciar la situación del grupo al que va a estudiar, no para corregirla; en esta situación, se sugiere ser neutral y libre de valores, aunque esto pueda ser difícil y en los últimos años se ha promovido la humanización de la investigación a través del uso del "yo" en la descripción, el investigador se involucra con los sujetos y éstos toman responsabilidad y posesión de lo que el investigador dice, clarificando las motivaciones por medio de datos autobiográficos que hagan que el lector participe del proceso.

En muchos casos como se estudian instituciones o grupos de cierta élite, el acceso resulta restringido o controlado, difícil o imposible. Para cualquier grupo restringido es importante considerar en esta fase:

- Proteger a los sujetos de cualquier daño.
- No hacer nada que pudiera cerrar las puertas al acceso de investigadores futuros.

En muchos casos, existen porteros o gente que controla el acceso a los fenómenos, por lo que es necesario presentar los objetivos de la investigación a estos personajes, de tal modo que despierte su interés y su buena voluntad, con objeto facilitar la entrada.

### Los informantes

Son aquellos nativos conocedores de su entorno que nos proporcionan información sobre su cultura. A veces los informantes cumplen las funciones de traductores, cuando el investigador no domina la lengua nativa. Sólo serán buenos aquellos que tienen voluntad de compartir su conocimiento, lo cual significa que estos informantes han aceptado al etnógrafo.

Según Wolcott (Velasco, Garza y Díaz, 1993), las entrevistas que se hagan deberán completarse y transcribirse, así el investigador acumulará una gran cantidad de datos tangibles que se recogen en las palabras de los informantes, y que se pueden someter a examen y a una clasificación por temas. No hay mejor

## Investigación cualitativa

manera de empezar este proceso que dejar que las personas le cuenten "su historia" a un oyente informado.

La pregunta sobre ¿qué historia preguntar?, según Wolcott (Velasco, Garza y Díaz, 1993), se convierte en una invitación para que los nativos cuenten su biografía, ya que cada persona nueva o cada suceso que se introduce proporciona al entrevistador sensible un punto posible para una futura elaboración. La otra opción consiste en pedir a los informantes que cuenten los sucesos de sus vidas y de sus rutinas cotidianas y cada suceso ofrece un punto de elaboración potencial conforme el etnógrafo busca los temas y las pautas subyacentes, lo cual lleva al investigador a reconocer que las personas viven completamente contextualizadas.

Como sugerencia, es preferible no utilizar informantes oficiales, ya que proporcionan la verdad oficial como "portavoces". Además, es útil confrontar la información que proporcionan los distintos informantes entre sí y cotejarlo con lo que el investigador percibe, lo cual evita la ingenuidad, pues gran parte del trabajo etnográfico, además del "estar allí", observacional, descansa en la aportación de los informantes.

## Registro de datos

Se realiza en dos dimensiones:

Dimensión global: atención flotante, relatos, lenguaje no verbal, registro audiovisual, historia oral sobre la comunidad.

Dimensión específica: focalización en el aspecto fundamental sobre el que descansa la Etnografía (parentesco, economía y religión).

La primera observación se realiza sobre lo que se ve y se toca, la comunidad debe ser como un "museo viviente" y los guías informantes deben explicarla.

La segunda observación versa sobre el comportamiento social de la comunidad en su expresión verbal, no verbal y conductual (rituales, costumbres, hábitos), esta actividad se recoge registros audiovisuales (sonoros, filmaciones, fotografías, etc.), también en notas escritas. Puede procederse seguidamente a las entrevistas y encuestas, para profundizar en aspectos concretos.

La entrevista posee la mediatez del diálogo oral con el entrevistado; mientras que la encuesta la emplaza, mediatamente, un diálogo prefigurado. Encuestas y entrevistas pueden realizarse a través de guías, amigos, dirigentes, etc.,



## Investigación cualitativa

procediendo en forma de red capilar a los amigos, a las fiestas, reuniones familiares, etc. En ese museo viviente, el informante hace de guía calificado y le aclara al investigador y explica el significado de lo que observa.

### La observación participante

Aporta a lo largo de la estancia el conocimiento directo y experiencial de la cultura. Es esta observación participante un continuo acto participativo, un continuo diálogo intercultural e interpersonal donde se da un intercambio entre las perspectivas *etic* y *emic*.

Si la entrevista es la actividad de investigación fundamental en la Etnografía, la observación participante puede servir para comprobar las percepciones y para sugerir temas que habrán de ser explorados a profundidad durante las entrevistas. Esta actividad se hace uniéndose a los informantes en alguna actividad que les permita experimentar el rol de observador participante.

Si el investigador se integra a la escena de estudio, como sugerencia, deberá "hacerse invisible", esto se le denomina el "efecto Hawthorne"; éste establece que la mera presencia de un investigador modifica el comportamiento de los observados (Velasco, Garza y Díaz, 1993). Sin embargo, el efecto es corto y con el tiempo, los sujetos tienden a regresar a su comportamiento habitual. Sin embargo, no se puede negar lo deseable de aparecer lo menos conspicuos al estar allí. Para colaborar en ello, se sugieren varias estrategias:

- El simple paso del tiempo.
- Encajar en el ambiente, pero sin participar en las actividades diarias.
- Encajar por medio de la participación en la vida cotidiana de la comunidad.
- Preguntarse como investigadores, pero si se sospecha sensibilidad hacia un tema de interés, esconder nuestra motivación por dicho tema.
- Esconder la identidad de los investigadores.

No obstante, la invisibilidad implica varios peligros, ya que el rol asumido por el investigador puede convertirse en la realidad, pues puede ser confundido con el grupo estudiado. En un ejemplo, los investigadores que estudian poblaciones peligrosas corren peligros serios al encontrarse con información riesgosa: enterarse de planes criminales o presenciar actos de violencia en los que cuestiones éticas o de daño emocional pueden surgir.

## Investigación cualitativa

### Conclusión

Finalmente, hay que preparar la terminación del trabajo y elaborar la ruptura; como en la psicoterapia, en el trabajo de campo se crean vínculos y lazos que cuesta trabajo romper.

Cuando los informadores que habían adquirido un estatus en la comunidad a causa de su actividad, y las personas más cercanas en la convivencia que se servían del etnógrafo se enteran de su próxima partida, se produce cierto desasosiego.

El trabajo etnográfico debe finalizarse, porque ha concluido la recogida de datos sobre los aspectos fundamentales de la cultura estudiada, o por circunstancias anómalas.

En el primer caso, el trabajo de campo finaliza cuando se han recogido datos suficientes para explicar la totalidad de la cultura estudiada y puede obtenerse, a través de ellos, una visión holística de ésta, de acuerdo con el proyecto de investigación. Esto es, hay un punto en el que el investigador se da cuenta que las preguntas del proyecto ya han sido contestadas y es el momento de cortar, de terminar.

Por otra parte, las situaciones anómalas por las cuales debe interrumpirse un proyecto incluyen los problemas transferenciales del investigador, por la pérdida del rol de etnógrafo o por interés por la cultura elegida para estudiar. Se considera también que el trabajo etnográfico debe abandonarse cuando no responde a las expectativas que en él se habían puesto en la fase del proyecto.

### ANÁLISIS DE LOS DATOS

A la hora de analizar el producto etnográfico, existen también diferentes pasos para convertir el trabajo de campo en monografía etnográfica y que comprenden de acuerdo con Aguirre-Baztán (1997):

1. Análisis y organización del material etnográfico: se realiza una doble dirección; por una parte, el material recogido obliga desde la realidad experiencial (presión *emic* [punto de vista del nativo]) al etnógrafo a redefinir el proyecto original; por otra, este material debe ser reorganizado desde la perspectiva científica para ser devuelto como diagnóstico a los



## Investigación cualitativa

nativos o como modelo a los demás etnógrafos (presión *etic* [punto de vista del observador]).

En esta fase, el alejamiento de la comunidad es necesario para hacer posible la objetivación. Al efectuar esta distancia, repensará los datos, los organizará de acuerdo con su proyecto y redactará o bien un diagnóstico cultural para los nativos o bien un informe para su comunidad académica. Desde la distancia, el etnógrafo redactará su monografía, abandonando la perspectiva de campo y gira la orientación hacia quienes va dirigido su informe.

2. Elección del tipo de monografía: la Etnografía puede tener dos destinatarios: para los nativos o comunidades que fueron estudiadas, que incluyen un diagnóstico cultural. El segundo destinatario es la comunidad académica o universitaria.

Redacción de la monografía: de cualquier forma, la redacción tiene que ver con la forma de expresarse del investigador y de los objetivos de la investigación. Algunas monografías pueden llegar a ser verdaderos relatos literarios y otros adoptan un estilo totalmente científico. Finalmente, la monografía puede ser adornada con diversos elementos, pero al final tendrá que reflejar la verdad reconocible.

¿Qué debemos observar?: todo lo que nos rodea; ¿a quién vamos a entrevistar?: a aquellos sujetos que pueden ser más representativos dentro de los subgrupos naturales que se definieron en la observación, éstos se reconocen en la investigación como personajes claves. Ellos no pueden ser definidos en la muestra ni cuántos ni quiénes son, pues para ello se requiere de la observación y del conocimiento de todo el grupo que va a ser estudiado; a este tipo de muestra se le llama muestra intencional y se selecciona posterior al comienzo de la investigación, cuando ya se conoce un poco al grupo.

Los resultados se deducen de los análisis posteriores a cada observación o entrevista y de la comparación o triangulación entre uno y otro análisis, o entre análisis y datos; además de la observación y la entrevista, también se pueden comparar los resultados con otras fuentes de datos: la revisión de documentos normativos o metodológicos, encuestas de confirmación, pruebas proyectivas, recogida de materiales biográficos y otros. Estos análisis sistemáticos nos van llevando a las conclusiones finales.

## Investigación cualitativa

Se considera que este método nos lleva a encontrar lo general en lo particular, mediante la captación de lo esencial que es lo universal. "Lo universal no es aquello que se repite muchas veces, sino lo que pertenece al ser en que se halla por esencia y necesariamente" (Martínez 1994:11). Debemos ser fieles a la realidad que observamos, a las palabras que escuchamos, a los tonos que se utilizan; conservar los hechos y los documentos que se presenten, por lo que es fundamental el registro de la observación y de las entrevistas para tratar de ofrecer una ambientación de la realidad. Cada vez que se concluya una observación o una entrevista, se requiere de una transcripción de los sucesos para enriquecerlo con el recuerdo y añadir todo aquello que pueda ayudar para el análisis posterior. Si las entrevistas se graban, deben ser transcritas inmediatamente y hacer énfasis en la transcripción de los tonos y gestos que hayan sido utilizados por los informantes (Goetz y Compe, 1998).

Al igual que en algunas otras de las técnicas de corte cualitativo, en la Etnografía se puede realizar la escritura de una monografía, o bien, hacer un análisis por unidades o índices temáticos de interés para el estudio. A continuación se pone un ejemplo sobre el reporte de una observación etnográfica realizada en un salón de clases, así como la interpretación de lo reportado:

Transcripción y análisis de ésta

Simbología utilizada:

M = Maestra

No = Niños

/ = Indica descripción de las situaciones por parte del etnógrafo.

La escritura en cursiva indica la interpretación de la situación por parte del etnógrafo

".." = transcripción de la verbalización de los investigados

\* = Observaciones hechas por el etnógrafo

La maestra al verlos grita: "¿Por qué de pie? ¡Vayan a su lugar!". /Se regresan rápidamente/

Marcos: "Maestra, me da permiso de ir al baño?"

M: "Sí, Marcos". /El niño sale corriendo/.

M: "En mi libreta viene que las actividades las hagan en dos renglones, yo sólo les puse uno, pero si siguen hablando las van a hacer dos veces".

La planeación como elemento para controlar el tiempo

Los contenidos como instrumento de control



## Investigación cualitativa

\* /Cuatro alumnos se dirigen hacia el escritorio/.

Control del espacio

M: "¡Ya sé! Al que se pare muchas veces, no le voy a dar calcomanía".

Castigo por no cumplir con las normas

/La maestra se sienta tras su escritorio a revisar unas libretas/.

M: "Adrián se va a llevar la práctica, Brenda también. Si se portan bien en todo el día se las quito, ¿eh?"

Los contenidos como instrumento de control.

/ Veo que algunos alumnos han terminado y platican en voz baja, otros callados y con los brazos cruzados esperan que los compañeros terminen/.

/Espera/

M: "Ahora sí, vamos a hacer un renglón de cada palabra, pero pronunciándolas para que se las aprendan, acuérdense que va a haber otro concurso de ortografía y van a tener que estudiar más para ganar otra vez; porque las palabras que siguen van a estar más difíciles. Son sólo cinco palabritas". /Se sienta a revisar unas libretas/.

Trabajo individual = competencia.

Trabajo en equipo = cooperación

No: "Nos vamos a tardar cinco minutos".

M: "Tenías que ser tú", /le dice enojada a un niño. Marcos, que andaba afuera, entra sin decir con permiso/.

M: "Cómo se dice, Marcos".

Marcos: "Con permiso".

M: "Yésica, dos veces cada palabra, ¿eh?"

Los castigos como instrumentos de control

No: "¿Dos veces?"

M: "Una vez, pero ella está hablando. Una vez no, todo el renglón, pero Yésica dos renglones. Vamos a ver quién va a trabajar doble". /Sigue revisando.

/Los niños escriben ahora un renglón de cada palabra /. (gis, gente, ángel, gemelo, gitano)/.

/Los niños que terminan platican entre sí, hablan en voz baja, sin provocar escándalo/.

/La maestra deja de revisar y recorta ahora unas tarjetas, sin dejar de llamar la atención a los que se ponen de pie/.

## Investigación cualitativa

Se implementa en el grupo un fuerte ejercicio de control disciplinario, lo cual provoca que los alumnos realicen un tipo de comportamiento muy particular, que aun sin la vigilancia de la maestra, conservan el orden.

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

La Etnografía es útil para conocer y analizar cualitativamente la realidad sociocultural para poder describir y dar significado al modo de vida de una raza, grupo de individuos, cultura, etc., mediante la observación y descripción de lo que la gente hace, cómo se comporta e interactúa entre sí para describir sus creencias, valores, motivaciones, perspectivas y cómo éstos pueden variar en diferentes momentos y circunstancias.

Se puede aplicar en comunidades, grupos escolares y laborales, congregaciones y en sí, cualquier conjunto de personas que sean de nuestro interés (Aguirre-Baztán, 1997).

### EJEMPLO DE LA APLICACIÓN TÉCNICA

Título: La conspiración Moon

Autor: Pedro Rodríguez (Aguirre-Baztán, Ángel, 1997)

Objetivos: investigar y describir a la Iglesia de la Unificación, conocida como la secta Moon, a través de los objetivos:

1. Investigar la vida real de los miembros de la organización Moon, sus contactos y actividades en España.
2. Comprobar, como conejillo de indias, los diversos efectos que las técnicas de despersonalización (persuasión coercitiva) usadas por la secta podrían tener sobre un sujeto.

Técnica utilizada: Investigación etnográfica por infiltración.

Procedimiento: A diferencia de otros grupos sociales donde existe la posibilidad de acceder con más facilidad a los niveles de información más sensible, existen grupos muy cerrados —replegados sobre sí mismos—, autorreferenciales, con dogmas reglamentos específicos y excluyentes que protagonizan comportamientos susceptibles de ser descritos o tipificados como ilícitos o



### Investigación cualitativa

delictivos. En el caso de esta Iglesia, definida por el autor como "Sectas autodestructivas"; éstas tienen la característica de ser grupos en los que su dinámica de captación y/o adoctrinamiento utiliza técnicas de persuasión coercitiva que propician la destrucción (desestructuración) de la personalidad previa del adepto o la dañan seriamente. Los que por su dinámica vital ocasionen la destrucción total o severa de los lazos afectivos y de comunicación efectiva del sectario con su entorno social habitual y consigo mismo.

Basados en esta idea de grupos cerrados, de difícil acceso, el procedimiento para poder ser integrante-investigador de esta secta se requirió de la infiltración, una estrategia laboriosa y que se emplea poco, debido a los riesgos que implica, pero que cuando se utiliza adecuadamente, reporta beneficios informativos máximos en cualquier investigación.

Después del estudio de demarcación del campo y del análisis de la documentación previa sobre la secta, se fijó la duración de la experiencia (tres meses, entre marzo y mayo de 1980) y los objetivos (ya indicados arriba); para garantizar la seguridad, se elaboró una agenda telefónica apropiada a la nueva personalidad que iba a representar el investigador, con los nombres y los números codificados, que podían inducir a sospecha, ya que se sabía que toda la información, documentación y llamadas iban a ser revisadas y controladas por el líder u otros adeptos.

Con los miembros de la investigación, se elaboró una serie de palabras claves que en una conversación intrascendente, facilitarían datos fundamentales o datos de ayuda.

Acorde con el riesgo que implicaba el segundo objetivo de la investigación, se firmó un acta notarial donde se explicaba el tipo de trabajo que emprendería el investigador, los riesgos que podía correr y se delimitaba temporalmente la experiencia. El investigador dejaba establecido que durante el plazo del trabajo, quedaba anulada su firma para cualquier acto de cesión o compromiso a favor de la secta o cualquiera de sus miembros y concedía poder legal sobre su persona a un tercero para que, en caso de querer permanecer dentro de la secta una vez cumplido el plazo fijado, se le sacara contra su voluntad y se le sometiera a un tratamiento de recuperación por un psicólogo también designado.

Para diseñar la personalidad que representaría el investigador durante la infiltración, se tomó en consideración los gustos preferidos de la secta. Así, se convirtió en un estudiante universitario, hijo de un empresario millonario de

## Investigación cualitativa

carácter independiente, de ideología anticomunista, que propiciaría la codicia de la secta para acelerar el proceso de captación del sujeto. Para esto, tuvo que destinarse una cuenta corriente (con datos manipulados) abierta para la ocasión, se hace gala de gastar dinero sin concederle importancia alguna, llevar por ejemplo objetos de valor. En cuanto al aspecto físico, el investigador tuvo que hacerse un corte de pelo, rasurar su barba, cambiar el tipo de armazón de anteojos, usar ropa adecuada y encajar situaciones de su vida bien armadas para no caer en contradicciones durante su estancia con la secta.

Para no despertar suspicacias, el primer contacto con la secta no se produjo acudiendo a uno de sus centros, sino se forzó de forma natural a un contacto ocasional con un adepto que repartía folletos en un aeropuerto. El interés que el investigador mostró por la actividad del reclutador dio pie a intercambiarse los nombres y a una invitación para asistir a una charla en un centro del grupo.

Las pruebas recogidas en la investigación (reproducción del archivo fotográfico, documentos, contabilidad de la empresa) se enviaron por correo, se realizaron entregas pactadas con terceras personas; mientras el investigador infiltrado estaba vendiendo revistas y folletos de la secta en los semáforos, duplicando los trabajos realizados para la secta y desviando las copias por medio de otros sistemas similares.

Las notas de las observaciones de campo, que conformaban un diario, se tomaban con letra ilegible, codificada en medio de los apuntes de las sesiones de estudio religioso y posteriormente eran pasadas en limpio y enviadas por correo, debidamente firmadas, que describían lo vivido en la secta.

## RESULTADOS

Se considera secta destructiva a un grupo cohesionado por una doctrina demagógica y se encabeza por un líder carismático, que pretende ser la misma divinidad o un elegido por ella; además, la secta tiene una estructura teocrática, vertical y totalitaria, donde la palabra de los dirigentes es dogma de fe, interviene hasta en los detalles más íntimos y personales de sus adeptos, que exigen que sus órdenes sean ejecutadas sin la menor crítica; exige una adhesión total al grupo y obliga (bajo presión psicológica) a romper con todos los lazos sociales anteriores a la entrada al culto (pareja, familia, padres, amigos, trabajo, estudios...); se vive



## Investigación cualitativa

en una comunidad cerrada o en total dependencia del grupo; se suprime el derecho de intimidad y las libertades individuales; más aun la secta utiliza estrategias de persuasión coercitiva enmascaradas bajo meditación y renacimiento espiritual para controlar/anular la voluntad y la capacidad de raciocinio y discernimiento de los adeptos, causándoles alteraciones psíquicas más o menos graves; propugna un rechazo total de la sociedad y sus instituciones; con actividades primordiales de proselitismo para conseguir nuevos adeptos y la recaudación de dinero bajo coacción psicológica.

Existe un contraste entre la fachada divina y una trastienda oscura de las sectas. La mayoría de fines que dicen perseguir (realización personal, salvación, felicidad y paz), suelen ser loables y compartidos a menudo por la generalidad de la población de forma manifiesta y real. Ofrecer una imagen angelical, idílica y seductora que no encuentra correspondencia con su proceder cotidiano.

Según lo documentado previo a la investigación y corroborado al ingresar como miembro, la secta Moon se fundó en Corea en 1955, por Sun Myung Moon, un peculiar personaje que de la miseria más absoluta de sus comienzos pasó a controlar en sus primeros veinte años de actividad, una de las cincuenta fortunas personales mayores del mundo. Este grupo se conformó a partir de un complejo entramado de organizaciones interconectadas que abarca no menos de 160 sociedades mercantiles y unas 260 asociaciones en le ámbito internacional.

La estructura de *Moon* está configurada en cinco grandes niveles: acción política, acción cultural, medios de comunicación, acción religioso-social y conglomerado empresarial. Estas estructuras, jurídicamente independientes, son órganos y brazos de un mismo cuerpo, que se dirigen por una sola cabeza; ésta la controlan reverendos al servicio de Moon.

El núcleo de la secta está compuesto por miles de personas que creen fanáticamente que Moon es el Mesías en su segunda venida y que, por ello, debe llegar a controlar todo el poder, riqueza, cultura y religiones del mundo para poder salvar a la humanidad de Satán (que actúa según ellos, a través del comunismo y de cualquier atisbo de liberalismo).

Esta peculiar organización religiosa financia a la extrema derecha internacional, colabora con dictaduras latinoamericanas y asiáticas, ha intervenido en golpes de estado fascistas; posee fábricas de armamento de guerra, industria aeronáutica, química, farmacéutica, pesquera, metalúrgica, controla bancos, cadenas de hoteles de lujo o diarios influyentes, tiene intereses comunes y negocios con decenas de

## Investigación cualitativa

personajes influyentes en todo el mundo (políticos, científicos, clérigos, periodistas) y otras cosas más.

La secta tiene una organización compleja integrada por personas que muestran un comportamiento inocente y servicial, publica libros, revistas y folletos, que editan ellos mismos, pero con una organización y comportamiento diferente en su intimidad.

Cuando se estudia como adepto *El principio divino*, su biblia particular, cambia radicalmente la visión religiosa que el grupo se esfuerza en ofrecer de cara al exterior, y Moon, que es presentado como un simple profeta y humanista, pasa a ser el Mesías, el hijo de Dios encarnado, con todo lo que ello implica para sus seguidores y para su imperio.

Se logró acceder a documentos secretos (reservados a los adeptos y a los líderes): los libros (*La vida del reverendo, la biografía de Moon*), las canciones santas, las revistas editadas por otras personas, sobre la secta. El acceso expone ritos y hechos domésticos celosamente guardados, que abren de par en par las puertas de un mundo paranoide en el que, por ejemplo, se equipara el encarcelamiento de Moon por defraudar al fisco con la pasión y crucifixión de Cristo; o se fuerza a una de las hijas (de 21 años) de Bo Hi Pak, un reverendo, a casarse con el retrato de Heung Jin Nim, el mayor de los hijos varones de Moon, que falleció en un accidente de tráfico.

La visión de la dinámica interna de los Moon cambió cuando el investigador vivió en primera persona las largas sesiones de adoctrinamiento o de ritual: ayunos prolongados, falta de sueño, pérdida absoluta de intimidad, culpabilización constante, aislamiento y pérdida de referencias externas, trabajo extenuante, como parte de las condiciones destinadas a afectar negativamente la capacidad de raciocinio y el control de la voluntad de los adeptos para conducirles hasta la conversión.

La participación en diversos rituales y preparaciones bajo las instrucciones de los líderes descubre que se esconde lo fundamental del grupo (símbolos, creencias básicas pero inasumibles por los no moonis), que se responde con mentiras prefijadas a las cuestiones delicadas de los visitantes, se finge un ambiente grupal acogedor que no es el habitual, se detectaron elementos de fragilidad psicológica entre los asistentes que eran comunicados a los responsables de la captación de neófitos para su reclutamiento y absorción en la secta.



## Investigación cualitativa

Finalmente, investigar a un grupo cerrado permite aflorar mitos, historias, valores, lenguajes, símbolos, relaciones y estructuras que permiten dibujar un perfil étnico sustancialmente diferente al que puede observarse mediante las técnicas de trabajo de campo habituales.

## CONCLUSIONES

El estudio de los Moon mediante la infiltración aportó una larga y rica serie de informaciones de primera mano, imposibles de obtener por otras vías, que dibujan un retrato muy ajeno a los reportes realizados por otros investigadores.

Dado que se estudia a grupos humanos, cuando el investigador es parte del objeto de estudio se cambia la perspectiva y se accede a significados y comportamientos que están absolutamente vedados para todos aquellos que sólo están invitados a presenciar el objeto de estudio. La diferencia entre ser y estar va mucho más allá de la mera semántica.

Gracias a la infiltración, a ser un mooni, el investigador percibió la diversidad de matices de un sistema que aporta elementos positivos propios de una estructura religiosa (cohesión, seguridad, refugio, esperanza) y también configura una dinámica explotadora y manipuladora al servicio de un conglomerado ideológico empresarial que antepone los intereses políticos y económicos de sus dirigentes a cualquier otra consideración humana o ética.

## EJERCICIO

Revise la película *Rapa nui, un misterio en el Paraíso* (con Jasón Scott Lee, Sandrine Hoit y Esai Morales, Majestic Films, 1995) y elabore un reporte etnográfico donde se especifiquen las costumbres características y creencias de la cultura que describe la cinta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre-Baztán, Ángel (1997), *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*, Barcelona, Alfaomega Marcombo.

## Investigación cualitativa

- Bertely, María y Martha Corenstein (1994), "Panorama de la investigación etnográfica: una mirada a la problemática educativa" en *La etnografía en educación, panorama, prácticas y problemas*, México, CISE-UNAM.
- Goetz, Judith P. y Margaret D. Le Compte (1998), *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*, Madrid, Morata.
- Good, Peter (1985), *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*, Temas de Educación, Barcelona, Paidós.
- Infante, Pedro (2001), "La entrevista en profundidad según J. Spradley", <http://rehuye.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames49.htm>, 16 de enero de 2003.
- Liceus, Norbert (2000), *La antropología y el trabajo de campo*, España, Siglo XXI Editores.
- Martínez, Miguel (1994), *La investigación cualitativa etnográfica en educación*, México, Trillas.
- Nolla-Cao, Nidia (1997), "Etnografía: Una alternativa más en la investigación pedagógica", *Revista Cubana de Educación Media Superior*, núm. 11, año 2, Cuba, pp.107-115.
- Paradise, Ruth (1994), "Etnografía: ¿técnica o perspectiva epistemológica?", en Mario Rueda Beltrán, *La etnografía en educación, panorama, prácticas y problemas*, México, CISE-UNAM.
- Parra-Sabaj, María E. (1998), "La Etnografía de la Educación", *Cinta de Moebio*, núm. 3, abril de 1998, Santiago de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Pérez, Gustavo (1983), *Metodología de la investigación pedagógica y psicológica*, 1ª parte, La Habana, Pueblo y Educación.
- Rockwell, Edward (1991), "Etnografía y conocimiento crítico de la escuela en América Latina en perspectivas", *Perspectivas*, núm. 2, pp. 171-179
- Rueda, Mario y Miguel Campos (1992), *Investigación etnográfica en investigación*, México, UNAM/CISE.
- Velasco, H., F. J. Garza y A. Díaz (1993), *Lectura de Antropología para educadores*, Madrid, Trotta.
- Wilcox, Kathleen (1990), *La etnografía como una metodología y su aplicación al estudio de la escuela: una revisión. Haciendo la etnografía de la escuela, antropología educacional en acción*, España, Paidós.





## GRUPOS FOCALES

Existen muchas definiciones en los libros especializados con respecto a los grupos focales, entre las que se indican aquellas asociadas con la idea de grupos de discusión organizados alrededor de una temática.

La sesión de grupo focal es una técnica de investigación cualitativa, fue diseñada originalmente para la industria privada como un medio para proveer un entendimiento de los factores psicológicos y conductuales en los consumidores y para identificar formas y medios de influenciar en su conducta; esta técnica es retomada posteriormente en otras áreas de las Ciencias Sociales para explorar infinitad de conceptos y significados y es utilizada ampliamente entre investigadores de aproximación cualitativa.

El grupo focal es una discusión informal, pero también estructurada, en la cual un pequeño grupo (usualmente de 6 a 12 personas) de entrevistados, bajo la guía del moderador, habla acerca de temas de especial importancia para el investigador. Los participantes son seleccionados de una población en específico, cuyas opiniones e ideas son relevantes para el investigador.

Las entrevistas de los grupos focales no son evaluativas ni proveen de información definitiva. Los resultados pueden indicar un rango de conocimientos y actitudes, pero no indican el grado en que prevalecen en la población en general. Los grupos focales indican la reacción grupal acerca de diversos temas, no medidas de reacciones individuales.

### DEFINICIÓN

El grupo focal es un tipo especial de entrevista grupal que se estructura para recolectar opiniones detalladas y conocimientos acerca de un tema particular, vertidos por los participantes seleccionados.

Esta técnica permite organizar grupos de discusión alrededor de una temática, la cual es elegida por el investigador. Además, se obtienen respuestas a fondo sobre lo que piensan y sienten las personas de un grupo de forma libre y espontánea, guiados por un facilitador o moderador.



## Investigación cualitativa

Según Korman (UDEA, 2004), un grupo focal es una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación.

En el trabajo con grupos focales, se requiere de procesos de interacción, discusión y elaboración de acuerdos dentro del grupo acerca de unas temáticas que son propuestas por el investigador. Así, una de las características esenciales de los grupos focales es la participación dirigida y consciente, las conclusiones producto de la interacción y la elaboración de acuerdos entre los participantes.

El trabajo con los grupos focales permite sondear el sentimiento y la opinión de la gente, reunir información cualitativa sobre aspectos poco explorados que de otra manera no se podría obtener, descubrir tendencias de opinión y comportamiento, probar, en grupos de población, instrumentos como encuestas y entrevistas; así como identificar interrogantes y expectativas sobre servicios por parte de grupos sociales bien determinados. La información recopilada es cualitativa, por lo que de ninguna manera se pretenden generalizaciones o extraer datos cuantitativamente representativos.

Sin embargo, la información cualitativa arroja resultados que reflejan de manera más profunda las opiniones de la población consultada. Esta técnica de investigación ha sido probada ampliamente en las áreas de servicios públicos, particularmente en el caso de la salud y la mercadotecnia.

Los grupos focales son apropiados para explorar los factores en los cuales hay influencia de conductas y actitudes. La información también es útil para dar profundidad, detalle y explicación de los datos cuantitativos.

Las entrevistas que se realizan a través de los grupos focales tienen la finalidad de registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y su experiencia, ya que se encuentran inmersos en un contexto (cultural, social), por lo que el investigador da prioridad a la comprensión de esos contextos de comunicación y a sus diferentes modalidades.

La investigación con grupos focales no provee información evaluativa, por lo cual no puede ser sustituto de la investigación cuantitativa. Dado que los grupos contienen sólo una muestra pequeña de personas, los datos no son capaces de producir información típica o proyectable de la población entera. Así los objetivos de la investigación pueden ser concordantes con el tipo y utilización apropiada de los datos de grupos focales (Morgan, 1998).

## Investigación cualitativa

### CARACTERÍSTICAS

Según Morgan (1998), la historia de los grupos focales se puede dividir en tres periodos.

1. Los grupos focales fueron usados inicialmente en el área de ciencias sociales para investigar la dinámica grupal, la comunicación persuasiva y los efectos de los medios de comunicación, así como el impacto de los esfuerzos de propaganda en la Segunda Guerra Mundial.
2. En la última década, los analistas convirtieron este modelo en una popular herramienta de investigación en mercadotecnia. Conducieron entrevistas grupales con consumidores y clientes. Aprenden cómo mejorar productos, servicios y hacer predicciones acerca de las ventas. En este sentido, se utiliza para medir los niveles de satisfacción entre los usuarios, consumidores o clientes de servicios; así, los usuarios dan su versión para permitir mejorar o cambiar estos servicios.
3. En la actualidad, muchas organizaciones conducen grupos focales para mejorar el servicio a clientes, para elaborar nuevas propuestas de trabajo, así como para evaluar cambios, además de que se han utilizado en los últimos años para la elaboración de diversos instrumentos de evaluación, dando pauta a la comprensión del fenómeno o constructo con el que se trabajará, a la elaboración de los reactivos y a la corroboración de los factores o áreas que componen al fenómeno de investigación.

El propósito principal de la técnica de grupos focales en la investigación social es la de lograr información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no se obtendrían con otra técnica tradicional como son la observación, la entrevista personal, la investigación etnográfica o la encuesta social y permiten obtener múltiples opiniones y procesos emocionales dentro de un contexto social.

Los grupos focales tienen una serie de características que los hacen distintivos:

El grupo focal es una modalidad de entrevista de tipo grupal abierta y estructurada; así, debe entenderse que es una forma de conversación con el grupo, en la que el investigador plantea algunas temáticas —que son el objeto de su interés— que se plantean en forma de preguntas y se orientan hacia la obtención de información diversa, relacionada con el tema de interés.



## Investigación cualitativa

Con base en el planteamiento anterior, hay que puntualizar aquí que el grupo focal se diferencia de los talleres participativos, por ejemplo, ya que en el primero existe un tema bien específico de trabajo, el cual se desglosa en varios tópicos con la finalidad de tratarlo a profundidad; el otro puede ser una conversación coloquial. Otra característica que lo hace diferente de los talleres participativos o de otro tipo de grupos es que el grupo focal es de discusión teóricamente artificial que comienza y termina con la conversación sostenida o con la reunión de sus miembros, pero estos grupos no son tan antes ni después de la discusión. Su existencia se reduce a la situación objeto del estudio y los participantes hacen uso de su derecho de emitir opiniones mientras que dure la sesión.

La interacción entre los miembros que integran el grupo focal permite que en su realización exista un intercambio de experiencias, ya que el entrevistado, al percibir a los interlocutores, puede tener una experiencia o vivencia similar; además de que comparten conocimientos sobre el tema y reacciona ante esta información, lo que permite que se retroalimente el interés por el tema. Así, a través de esta entrevista, se persigue como uno de los objetivos adicionales que se despierte el interés del entrevistado sobre el tema.

Según Korman (UDEA, 2004), esta modalidad de trabajo grupal permite aproximarse y discutir relativa y multidimensionalmente una temática, donde cada uno de los integrantes del equipo de trabajo desde su papel permite obtener información, tomar nota del comportamiento del grupo, en términos de reacciones, actitudes, formas de comunicación no verbal.

Para la realización de un grupo focal, se trabaja con tres figuras cruciales que constituyen el equipo de investigación: un facilitador, un relator y un auxiliar operativo. Cada persona tiene funciones bien acotadas que realizan antes, durante y después de la entrevista grupal y que son complementarias.

La sesión grupal se desarrolla bajo una guía de preguntas previamente elaborada y consensada entre el equipo de investigación. Es a partir de la elaboración del guión de temáticas y preguntas, que se inicia el grupo focal, pudiendo así la exploración sistemática del tema de interés.

El tamaño ideal para que una sesión de grupo focal funcione es de entre 6 y 10 integrantes. Esto con la finalidad de que se tenga un control de los miembros que conforman el grupo y, al mismo tiempo, no sea tan pequeño, pues no se permitiría la interacción, la participación y el intercambio de experiencias entre los miembros,

## Investigación cualitativa

ya que se pretende lograr la mayor participación posible de todos, sin presiones de ningún tipo y favorecer la atención durante la reunión.

Para Korman (UDEA, 2004), la interacción social es la característica fundamental de los grupos focales, ya que la dinámica creada entre los participantes permite resaltar y rescatar su concepción de su realidad, sus vivencias, su lenguaje cotidiano, sus valores y creencias acerca de la situación en que viven. La interacción permite a los participantes preguntarse uno a otro y reconsiderar sus propios puntos de vista sobre sus experiencias específicas. Consiste, además, en traducir vivencias, experiencias, creencias y costumbres propias de una subcultura al lenguaje de una cultura total de la cual la primera forma parte.

Una vez revisadas las características de la técnica de grupos focales, en resumen, se indica que es útil para evaluar, desarrollar o complementar un aspecto específico de un estudio, cuando se está en la etapa preliminar o exploratoria de dicho estudio o cuando se encuentra en su fase final para evaluar su impacto o para producir nuevas líneas de investigación.

Puede utilizarse como una técnica específica de recolección de información o como un complemento de otras, especialmente de las técnicas de triangulación y validación.

Permite obtener una descripción global de los conocimientos, actitudes y comportamientos sociales de un colectivo social y la forma en que cada individuo es influenciado por otro en una situación de grupo; permite analizar y seleccionar la información de una forma que ayuda a los investigadores a encontrar cuál es el asunto importante del que no es.

Adicionalmente, las desventajas de la técnica de grupos focales se indican como sigue a continuación: una de sus limitaciones es que por su misma naturaleza exploratoria y descriptiva, no permite estudios a gran escala y no arrojan información profunda.

Otra desventaja es que debido a la forma como se elige y se congrega al grupo, es limitada su capacidad para generar resultados representativos, principalmente porque el número de participantes es relativamente pequeño y no representativo.

Además, no se tiene mucho control sobre la validez y confiabilidad de las conclusiones producidas a diferencia de otras técnicas de recolección de información, ya que depende en gran parte del moderador que se cree un ambiente de comunicación entre los participantes de tal manera que les permita hablar entre sí, hacer preguntas, expresar dudas y opiniones.



## Investigación cualitativa

Una desventaja más es la difícil planificación de acuerdos y de conclusiones colectivas representativas y la relativa dificultad para poder discriminar entre las opiniones personales y las colectivas de los miembros del grupo focal.

Anteriormente se indicó que para la realización de un grupo focal, se trabaja con tres figuras que comandan el trabajo para la realización de un grupo focal: facilitador, relator y auxiliar operativo. A continuación se indican estos roles, adicionalmente a otros que conjuntan el equipo de investigación a fin de que se obtengan buenos resultados (Krueger, 1998):

### *Promotor*

Es la persona que reconoce la necesidad de un cambio o evaluación de una acción e inicia el esfuerzo de cambio o evaluación. El promotor determina la necesidad de utilizar el grupo focal, el propósito de dicho grupo y motiva a la acción.

### *Administrador o auxiliar operativo*

El administrador provee al proyecto de grupo focal de los gastos un presupuesto. La mayoría de las veces el promotor y el administrador son la misma persona. Los costos típicos incluyen:

- Honorarios de facilitadores.
- Costos asociados con el tiempo de trabajo de los participantes.
- Refrescos y bocadillos.
- Equipo.
- Transportación (en caso de ser necesario).
- Soporte de oficina.
- Impresiones y correo.

### *Facilitador o moderador*

Generalmente es una persona externa a la organización o con experiencia en el desarrollo de esta tarea y es una de las personas más importantes del proceso. Él determina la agenda y modera las sesiones de grupo. Una agenda clara y una

## Investigación cualitativa

efectiva técnica de moderación son esenciales para obtener datos adecuados en volumen y calidad. De ser posible, se usa el mismo moderador para todas las sesiones de grupo para asegurar la consistencia y uniformidad de la técnica.

Para que el grupo focal sea exitoso, la técnica depende en gran parte del papel del facilitador, quien guía al grupo y hace las preguntas, observaciones y procedimientos necesarios para obtener la información para el logro de la investigación. En este proceso, existen dos tipos de facilitadores: el interno es conocido por los entrevistados que integran el grupo focal; el externo, ajeno y desconocido para los participantes.

La ventaja de utilizar un facilitador interno es que conoce la cultura de la compañía, sus creencias, procedimientos y productos. Las desventajas incluyen que a menudo puede ser parcial con ciertos resultados o tiene influencia en los hallazgos; los participantes creen que deben dar ciertas respuestas a las preguntas hechas por el facilitador; los participantes pueden temer las repercusiones políticas, el peso del facilitador o que la confidencialidad se rompa o no se respete.

En el caso del facilitador externo, los pros incluyen en que se centra la agenda y se desarrolla una discusión activa para todos sin ser subjetivo; provee un alto nivel de confidencialidad y confort a los participantes y como no se encuentra envuelto en la política y en la dinámica interna, recibe comentarios más honestos. Las desventajas son que conoce poco de la organización y el costo por sus servicios es más alto.

Ya sea que se trate de uno ajeno (externo) al grupo o uno interno, las tareas del facilitador son: crear un ambiente abierto, estimular la discusión, seguir y explorar los tópicos de discusión, clarificar los significados, usar el parafraseo, conectar los comentarios presentes con los anteriores, involucrar a todos en la discusión y agradecer la participación de los entrevistados. Además, evitará criticar los comentarios vertidos por los entrevistados o a los participantes, que se desvíe la discusión, asumirá el sentido de alguna opinión, que se ignore o no se procure la participación de alguno de los miembros o que una persona controle la discusión.

Para que lo anterior sea posible, las características deseables del facilitador incluyen:

- **Energía:** mantener una discusión viva, interesante, productiva y con carisma, de tal forma que ubique fácilmente a los participantes en la sesión, así ellos se sentirán confortables y participarán activamente en la discusión.



## Investigación cualitativa

- Pensamiento ágil: ya que su éxito va de la mano con los cambios de la sesión, con las reacciones de los participantes.
- Organización: desarrollar una agenda escrita y presentar los resultados en el tiempo previsto.
- Capacidad de escucha: atender a cada participante y clarificar el sentido de lo que los participantes dicen, utilizando técnicas como el parafraseo.
- Buena memoria para conectar las afirmaciones presentes con comentarios anteriores: desarrollar un mejor entendimiento de los sentimientos de los participantes y estimular más discusión; experiencia en el manejo de la técnica y con conocimiento del área de los grupos focales.

### *Relator o receptor*

Es una persona diferente al facilitador que toma notas durante la discusión. Aunque el facilitador pueda entender los sentimientos y pensamientos de los participantes acerca de ciertos asuntos, esto puede fácilmente olvidarse. Las notas del receptor capturan lo necesario para preparar el resumen y el reporte. Por lo general también el receptor es externo, y se sugiere al mismo receptor para todas las sesiones de grupo.

### *Persona que resume*

Puede ser una persona interna o externa que revisa las notas del relator, analiza el contenido y escribe el reporte del grupo focal. Ya que el moderador y el relator han atendido las sesiones y tienen un mayor entendimiento de la discusión de los datos, uno o ambos desarrollan este rol.

### *Líder del proyecto*

Es una persona interna que administra el proyecto de grupos focales desde su inicio hasta su fin, típicamente es el promotor quien desarrolla este rol. Cuando los participantes provienen de diferentes departamentos o divisiones dentro de la organización, el líder de proyecto se convierte en un emisario. Ocasionalmente el líder del proyecto explica el propósito y el valor del proyecto de grupo focal.

## Investigación cualitativa

Una vez presentados los roles en esta técnica, se presenta a continuación un sumario de los protagonistas que intervienen en los grupos focales y sus características (Krueger, 1998):

CUADRO 8  
RESUMEN DE LOS ROLES EN UN GRUPO FOCAL

| Rol                | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promotor *         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia el proyecto de grupo focal.</li> <li>• Integra el proyecto a las metas del negocio y a otras estrategias organizacionales.</li> <li>• Contacta al facilitador externo o acuerda con el facilitador interno.</li> <li>• Aboga por el proyecto con la administración.</li> </ul>                               |
| Administrador*     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los gastos del proyecto.</li> <li>• Asegura el soporte departamental para la participación de los empleados.</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| Moderador          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junto al equipo de grupo focal, define la agenda de la sesión.</li> <li>• Se encarga de llevar cada sesión de grupo.</li> <li>• Revisa las notas registradas.</li> <li>• Aprueba el resumen final.</li> </ul>                                                                                                       |
| Relator            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcribe la discusión del grupo.</li> <li>• Organiza las notas para la persona que hace el resumen. Revisa los datos con el facilitador y realiza los cambios que sean necesarios.</li> </ul>                                                                                                                     |
| Persona que resume | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combina los datos de todos los grupos focales y analiza el contenido por temas y tendencias.</li> <li>• Prepara un reporte y lo revisa con el facilitador y con el receptor.</li> </ul>                                                                                                                             |
| Líder de proyecto* | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enlaza con todos los departamentos. Organiza el soporte administrativo y las facilidades.</li> <li>• Desarrolla y distribuye las invitaciones de participación y diversas comunicaciones de la organización.</li> <li>• Presenta los resultados a la organización.</li> <li>• Implementa los cambios.</li> </ul> |

\*Puede ser la misma persona.



## Investigación cualitativa

### DESARROLLO

Para llevar a cabo el grupo focal, hay que considerar los siguientes puntos:

#### *Definición de los objetivos*

Los objetivos de investigación deben ser definidos claramente, así como los datos necesarios. De los objetivos trazados, se desprenden el guión de desarrollo del taller y la guía temática-preguntas a desarrollar.

#### *Conveniencia de la técnica*

Una vez hecho esto, se hace una evaluación de la conveniencia de utilizar los grupos focales. Esto es, habremos de preguntarnos ¿la técnica de grupos focales permite que se cumplan los objetivos de la investigación? Se expresan a continuación algunas puntualizaciones que permitirán decidir la conveniencia del uso de los grupos focales:

La investigación con grupos focales puede ser útil para la exploración de programas de investigación y en el desarrollo de hipótesis de trabajo.

Puede utilizarse como asistencia en la formulación de áreas de contenido y la elección del lenguaje más apropiado para la elaboración de cuestionarios.

La información de las sesiones de grupo permite el desarrollo de materiales de investigación, promoción o educación.

Las sesiones provocan la exposición de actitudes, creencias y conductas que son útiles en el entendimiento de los resultados de un programa.

#### *Establecimiento de un cronograma y del guión de desarrollo de trabajo del grupo focal*

La programación y desarrollo de un grupo focal no se debe improvisar. Se sugiere tomar tiempo para identificar, analizar, formular y evaluar el problema de investigación; definir un marco de referencia teórico-metodológico, identificar, seleccionar y comprometer a los participantes para asegurar que vendrán. Para asegurar que exista una planeación; se recomienda diseñar un plan operativo

### Investigación cualitativa

estandarizado que abarque todas las posibles etapas del taller, que asegure por ejemplo que al trabajar con varios grupos focales, se desarrollarán con idéntica metodología, que haga confiables los resultados y que permita un manejo adecuado de los tiempos y los recursos. Un grupo focal requiere de una planeación de todas las actividades, por lo que se requiere tiempo para identificar, analizar, formular, evaluar y poner en marcha el problema de investigación, definir el marco metodológico de referencia, seleccionar y localizar a los participantes, conseguir los materiales y el lugar para llevar a cabo la sesión e indicar las personas auxiliares en el grupo focal, por lo que a continuación se indica un cronograma típico de un grupo focal (UDEA, 2004):

- A. Planteamiento del objetivo del estudio (4-6 semanas antes de la fecha de la sesión de grupo focal).
- B. Identificación y selección de los participantes (4-6 semanas antes).
- C. Análisis de la información sobre los participantes (4-6 semanas antes).
- D. Selección de un moderador (4-5 semanas antes).
- E. Diseño de la guía de discusión temáticas-preguntas (4-5 semanas antes)
- F. Reservación y preparación del sitio donde se van a realizar los grupos focales (4 semanas antes).
- G. Invitación, compromiso personal o institucional de los sujetos a participar, mediante invitaciones escritas o verbales (3-4 semanas antes).
- H. Verificación de la asistencia y compromiso de los participantes por otros medios como llamadas telefónicas o confirmaciones indirectas (terceros) (2 semanas antes).
- I. Organización de la adecuación del sitio y la logística de la reunión (número y tipo de asientos, disposición de mobiliario y equipos, refrigerios, etc.) (Una semana antes).
- J. Última invitación a los participantes (2 días antes).
- K. Organización de los materiales didácticos u operativos que van a utilizarse en el taller (2 días antes).
- L. Desarrollo del taller: inducción, conducción y discusión grupal.
- M. Clausura del taller: presentación de las conclusiones y acuerdos; entrega de un certificado o de los presentes a los participantes.
- N. Proceso de validación de las relatorías, acuerdos y resultados por parte del equipo investigador
- O. Informe final



## Investigación cualitativa

*Selección de los participantes*

Un elemento clave en el método de sesión de grupo focales es la selección de los participantes, por lo que tendrá que determinarse a qué sujetos se entrevistará, se indican algunas características inherentes que considerar para que los sujetos sean integrantes del grupo focal. Esto es, si se desea por ejemplo a través de los grupos focales determinar si las instalaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México son adecuadas para los usuarios, lo más conveniente será elegir a personas que sean usuarias del servicio, ya que no tendría sentido entrevistar a alguien que no lo ha utilizado o no tiene intenciones de volar.

El número de participantes por la sesión está determinado por el número potencial de participantes, que no son otra cosa más que una lista de posibles candidatos del grupo focal. Esto constituye una ventaja, ya que proveerá información general sobre los encuestados, lo que permite una mejor selección y un mejor conocimiento sobre la disposición a colaborar y permite también conocer mejor cómo tendrá que llevarse a cabo el grupo.

Hay un número importante de criterios para conducir efectivamente las entrevistas grupales y en cuanto a la recomendación basada en el número de integrantes, ya se había indicado anteriormente que un grupo focal entre 6 y 12 participantes es el número ideal. Al menos seis son suficientes para un diálogo activo, ya que de no ser así la interacción es reducida y la experiencia de compartir otras interacciones también se reduce. Con más de 12, no todos los participantes tienen la oportunidad de presentar su punto de vista y la discusión puede ser difícil de controlar.

En cuanto a los sujetos, en las sesiones se busca generar un ambiente de confianza, evitar excesivos formalismos, lograr la menor participación posible del facilitador y evitar que algún integrante del grupo asuma actitudes protagónicas, despectivas o pedantes, por lo que la selección de los sujetos es uno de los aspectos clave para el desarrollo de un buen grupo focal.

Para la selección de los sujetos, deberá considerarse que sea un grupo homogéneo en algunas de sus características, de tal forma que no exista incomodidad entre los miembros y que las diferencias de tipo socioeconómico, educativo o hasta de condición de género dificulten el trabajo en los grupos focales, ya que es necesario que el participante utilice sus propios conocimientos, experiencias y lenguaje y que al mismo tiempo, esto se comparta con los demás participantes.

## Investigación cualitativa

Los participantes se seleccionan, pensando en situaciones geográficas para que los resultados sean representativos de las actitudes y conductas que podrían ser influidas por el contexto. En adición al cliente, los grupos pueden ser conducidos para explorar actitudes de personas seleccionadas que tengan un impacto en el programa a evaluar.

Los entrevistados deben de ser registrados o captados una o dos semanas antes para el avance de la entrevista (si es posible). Deben ser reclutados al azar y entrevistados para ver si califican para el grupo; pueden también reclutarse de un grupo de individuos representativos de la población objetivo (por ejemplo adictos). Aquí hay que considerar que algunos invitados no aparecerán, por lo que se recomienda seleccionar una población de reemplazo (10% de los invitados originales) para que finalmente el grupo quede conformado entre 9 y 10 personas al menos.

En el caso de la selección de los participantes potenciales, para poder asegurar que tienen las características requeridas, recurre al uso de cuestionarios, que se desarrollarán con la finalidad de determinar si el sujeto es candidato a integrarse o no al grupo focal, por lo que estos cuestionarios de pretest son útiles.

Las preguntas deben ser diseñadas para asegurar la presencia de las características demográficas y conductuales requeridas para el diseño de investigación. En resumen, los cuestionarios ayudan en la obtención de nombres, direcciones e información pertinente de los participantes potenciales y sus datos ayudan a integrar los grupos, sobre todo cuando deseamos formar varios grupos para una misma investigación.

En términos de homogeneidad, los grupos son frecuentemente controlados por características tales como la edad, estado civil, nivel socioeconómico y educación, ya que si el grupo es demasiado heterogéneo, las diferencias entre participantes provocan un impacto considerable en sus contribuciones.

Una vez decidido el tipo de participantes que van a integrar el grupo, el siguiente paso es conseguirlos. El reclutamiento puede demandar mucho tiempo si la temática del grupo no tiene beneficios inmediatos para ellos o si no es del gusto del participante, por lo que se recomienda dar aquí algún beneficio inmediato al participar en el grupo focal, lo cual puede ser un incentivo acorde a las características del sujeto reclutado.



## Investigación cualitativa

### *Selección del moderador*

Un elemento crucial para el desarrollo del grupo focal es que el moderador tenga cierta habilidad para desarrollarlo, por lo que se necesita contar con alguien que tenga conocimiento sobre la temática y habilidad para el manejo de la dinámica del grupo.

El moderador tendrá que mantener atentos y concentrados a los miembros del grupo y también el hilo central de la discusión, cerciorándose que cada miembro participe activamente. Tiene la función de explicar cuál es el propósito del taller, ayudar a la gente a sentirse en confianza y facilitar la integración entre los miembros del grupo, promueve la discusión a través de preguntas y contrasta las diferentes opiniones que surgen sobre el tema en discusión, mantiene la atención durante el desarrollo de la sesión, instiga a participar y se asegura de que cada participante pueda expresar sus opiniones.

El moderador puede ser un miembro del equipo de investigación o bien un profesional especializado en el manejo de grupos focales. En todo caso, hay que considerar las características personales y profesionales del moderador para hacer más fácil la discusión grupal, que faciliten el diálogo abierto y confidente al interior del grupo y considerar que lo que se desea es obtener respuestas válidas y confiables de los participantes.

Los moderadores deben ser profesionales en Psicología, Sociología, Antropología o Investigación de Mercado; además, sociables, sensitivos y empáticos. No deben presentar su punto de vista. La selección toma en cuenta las características personales que harán al moderador aceptable al grupo.

El moderador debe tener suficiente experiencia y conocimiento del tema, mantendrá la discusión en tono formal, y estimulará a que los participantes digan lo que les viene a la cabeza; es un conductor que tiene como objetivo principal lograr una información lo más confiable y válida; tendrá que ser neutral; su labor no es informar o convencer al grupo sobre tal o cual situación o producto, su papel es el de conducir y no de discutir

Es conveniente que una persona adicional observe, tome notas de la sesión que sean útiles, por lo que debe estar entrenado para qué observar, qué anotar y qué hacer para que se realice con efectividad.

## Investigación cualitativa

### *Selección del lugar para conducir la investigación*

Es importante considerar el lugar para la investigación en términos de su accesibilidad y propiedad. Dependiendo de la localización de los sujetos que se integrarán al grupo focal, es deseable que el lugar sea de fácil acceso a ellos, que sea percibido como un lugar seguro, que exista facilidad de transporte o de estacionamiento y que para todos, éste sea considerado como un lugar neutro, que no sea asociado con los promotores del grupo focal ni con situaciones conflictivas. Entre otras condiciones, el lugar deberá ser lo más cómodo, amplio, amueblado y equipado posible. Tendrá que considerarse también lo referente a las condiciones de luminosidad, ventilación, acústica, aislamiento de condiciones distractoras; así como distribución, que faciliten y permitan conducir la discusión, la observación y la grabación. Entre las características físicas y ornamentales del lugar, deberá crear la sensación de familiaridad, comodidad y seguridad.

#### *Selección de la fecha, hora y duración de cada sesión*

En la selección de la fecha y hora de la sesión, es necesario considerar la conveniencia de los participantes, por ejemplo, si están trabajando o no, si hay una rutina diaria que hay que observar y si la cita acordada conflictúa a los entrevistadores.

La duración de las sesiones normalmente no es menor a una hora y no más de dos. También se debe de considerar las restricciones del estilo de vida que puedan influenciar la prolongación de las discusiones.

### *Desarrollo de la guía de discusión por el moderador*

Este ejercicio obliga al investigador a organizar sus pensamientos para llegar a una conversación lógica y fluida. La guía de discusión debe de ser escrita en forma general para facilitar la referencia rápida por el moderador durante la discusión.

En esta guía se contienen las temáticas-preguntas que serán presentadas a los participantes durante la sesión de grupo focal. Se recomienda no incluir más de cinco o seis temáticas-preguntas que tomen en cuenta el grupo al que se invitará y el tipo de información que se desea obtener.

Para su elaboración, se sugiere partir de una lluvia de ideas, diseñar una matriz de dimensiones-temáticas-preguntas potenciales y proceder a seleccionar las



### Investigación cualitativa

definitivas, además se trata de evaluar la concordancia de ellas con los objetivos del estudio.

Las preguntas deben centrarse en el objetivo del estudio y ser concretas, estimulantes, ampliables, que lleven de lo general a lo específico, que vayan dirigidas al público al que se entrevistará, que sean entendibles y de fácil contestación, se pueda realizar una prueba piloto de éstas, para verificar su validez (si en mediciones sucesivas se pregunta lo que se quiere preguntar).

### *Selección de materiales requeridos para conducir las sesiones*

El equipo de investigación determina cuáles son los equipos más apropiados para facilitar la sesión de trabajo, aunque se parte de la idea de que los grupos focales requieren toda la información vertida en su desarrollo, por lo que las sesiones son grabadas para recuperar fácilmente los aportes más importantes y los comentarios hechos durante la discusión, para lograr el registro más exacto posible. Entre los materiales necesarios, se incluye una cámara de videograbación, grabadora de audio, casetes de audio y de video, pizarrón, gises, papel, lápices, entre otros. Se recomienda que el material sea instalado y probado con anterioridad y que su presencia sea lo más discreta posible.

Los refrigerios que se darán a los participantes deben ser lo más acorde a las características de los sujetos participantes: fáciles de consumir y que no constituyan un distractor para la sesión.

Para poder trabajar con un grupo bajo la modalidad de técnica de grupos focales, se requieren algunas pautas preestablecidas que deberán seguirse para que los resultados sean adecuados. A continuación se presentan los pasos y las actividades que deberán hacerse durante la técnica (Templeton, 1994):

- A. El moderador de preferencia recibirá a los participantes para establecer un contacto amistoso y crear el *rapport*, y los situará en algún lugar, se asegura que sean visibles, que escuchen y sean escuchados.
- B. Tener etiquetas o tarjetas con nombres de los participantes que pueden ayudar a establecer una buena atmósfera a través de conocer los nombres de los demás, las cuales se repartirán al inicio de la sesión.
- C. Alguien debe ayudar a servir alguna bebida suave: café o bocadillos.

### Investigación cualitativa

- D. El moderador explicará el objetivo para el que han sido invitados y el por qué sus opiniones son importantes, explica el objetivo del grupo focal y cómo funcionará la dinámica de trabajo, indica su papel dentro del grupo y cómo trabajarán los demás organizadores.
- E. Todos los participantes son alentados para expresar sus puntos de vista, experiencias y sentimientos de manera libre y espontánea a través de temas introductorios y de las preguntas que el moderador lanza al grupo.
- F. El grupo es dirigido hacia la discusión de forma sutil, se cuida que los participantes no abandonen la temática de trabajo; el moderador y los observadores deben estar alertas de la administración del tiempo. El moderador guía el grupo, procura no ejercer presión, intimidación o sometimiento, presta atención no sólo al contenido de información, sino a las actitudes de los miembros y detalles del desarrollo del proceso del grupo y distribuye convenientemente el uso de la palabra, alienta a los más tímidos y frena a otros.
- G. Hacer el cierre llegando a un consenso en las conclusiones finales, se incluye el agradecimiento a los participantes y se reitera el manejo que se dará a los datos generados durante la discusión.

Quien grave debe estar a la vista de los participantes y su presencia se justificará explicando que es imposible para el moderador tomar notas de todo o recordar con precisión los diferentes puntos de vista.

### ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se recomienda resumir inmediatamente la discusión y las conclusiones a las que se llegaron, ya que es más fácil reconstruir lo sucedido inmediatamente, incluyendo los acuerdos de mayor trascendencia, la atmósfera de la reunión y los detalles que puedan ayudar a enriquecer el informe final.

El material verbal y expresivo es analizado, evaluado e interpretado desde el punto de vista psicológico, psicosocial o programático. Esta tarea debe ser hecha por el moderador y el observador y por todo el equipo, después de transcribir el material de la entrevista.

Las intervenciones de los participantes no son tabuladas, ya que no tienen ningún valor. Además de la transcripción de todos los temas, se registran también



## Investigación cualitativa

los titubeos, silencios, entusiasmos, cambios en el grupo, pues son datos no verbales de importancia en el análisis de la información.

Los hallazgos junto con las anotaciones pertinentes son organizados de acuerdo con los temas discutidos para las diferencias de los grupos.

Hay que recordar que para que el grupo focal funcione, el investigador tendrá que grabar la sesión con la finalidad de que, posteriormente, se haga la transcripción de todo lo dicho en la entrevista para luego analizar el material con base en los temas de interés. La secuencia de pasos para analizar el material grabado (Morgan, 1998; Krueger, 1998) es la siguiente:

### *Análisis de las palabras utilizadas*

Analice las palabras usadas por los participantes y su significado. Una variedad de palabras y frases pueden ser usadas para determinar el grado de similitud entre respuestas. Usualmente, las palabras son usadas de manera similar dentro de un grupo, pero éstas se utilizan de manera diferente por otro individuo.

Se sugiere que si bien algunas palabras pueden llamar la atención, éstas se encuentran en un largo patrón de comunicación. Las palabras deben ser consistentes con otros factores en el proceso de análisis.

### *Del contexto*

Hay que tomar en cuenta que las respuestas de los participantes son estimuladas por las preguntas del moderador o bien, por los comentarios de otros participantes. Se debe analizar el contexto para encontrar qué fue lo que estimuló el comentario y después analizarlo. Es muy frecuente que el contexto cambie cuando el moderador repite la pregunta con diferentes palabras.

El contexto depende no sólo de la discusión en sí, sino también del tono y la intensidad de los comentarios orales. El tono e inflexión proveen de diferente sentido a los comentarios.

El contexto va más allá del grupo e incluye lo que pasa en el ambiente político y social de los participantes, ya que puede estimular reacciones y comentarios que no son típicos.

## Investigación cualitativa

### *De la consistencia interna*

Un rasgo distintivo de los grupos focales es que los participantes ocasionalmente cambian su punto de vista durante la discusión. Después de escuchar otros puntos de vista y la explicación de su lógica, algunos participantes alteran o bien repiten sus puntos de vista. La tarea del moderador, en primer lugar, es determinar si se ha presentado un cambio; luego si el participante está de acuerdo en que ha realizado un cambio y finalmente determinar qué fue lo que propició dicho cambio.

### *De los comentarios extensos*

La medida de extensividad está dada por el número de personas que hablan acerca de un tema. Esto puede ser indicador del soporte a ciertos conceptos dentro de un grupo o a través de una serie de grupos.

### *De la intensidad de los comentarios*

La intensidad es comunicada mediante el volumen de voz, la rapidez al hablar o el énfasis en ciertas palabras.

### *De la especificidad de las respuestas*

Las respuestas que son específicas y basadas en experiencias suelen proveer mayor peso que las respuestas vagas e impersonales.

### *Resumen de las grandes ideas*

Las grandes ideas surgen de una acumulación de evidencia —palabras usadas, lenguaje corporal e intensidad de los comentarios— más que de comentarios aislados.

En la redacción del informe debe incluirse el planteamiento del problema, los objetivos, la estrategia metodológica y técnica, los detalles acerca de la configuración del grupo focal, el desarrollo de las sesiones del grupo, los resultados



## Investigación cualitativa

como respuesta a las hipótesis-preguntas llevadas a la sesión de grupo, así como las conclusiones y las recomendaciones (Flores y Alonso, 1995).

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Para Morgan (1998), cuatro son los criterios de decisión u objetivos por los cuales el investigador habrá de decidirse a utilizar un grupo focal:

#### *Identificación de problemas*

El principal objetivo es definir una meta. Los grupos focales son especialmente poderosos en la exploración inicial, ya que ofrecen una discusión, aun cuando el equipo de investigación tenga un mínimo de conocimientos acerca del tema.

Cuando el énfasis es la exploración, la discusión es relativamente poco estructurada, ya que el equipo de investigación sólo trata de aprender cuáles áreas son importantes para los participantes. Por ejemplo, en el área académica, el foco del grupo puede ser la generación de hipótesis acerca de nuevas áreas de investigación; o bien, en los equipos de mejora de la calidad se escucha para encontrar nuevas formas.

#### *Planeación*

Aquí lo importante es encontrar la mejor forma de lograr las metas. En este estadio, se continúa enfatizando la exploración, pero ahora el grupo de investigación tiene metas para facilitar los esfuerzos, por lo que se tiene una agenda más estructurada. Los participantes proveen de poderosas sugerencias acerca de cómo lograr lo que se desea y además se señalan los riesgos de los planes tentativos. Por ejemplo, en el área de mercadotecnia, el equipo puede mejorar los planes de posicionamiento de un producto.

#### *Implementación*

Se pretende anticipar antes de que ocurran los fallos. Se puede conocer, mediante los grupos focales, cómo están funcionando los planes. Por ejemplo, los

## Investigación cualitativa

consumidores pueden ayudar al equipo a cerrar la brecha entre lo que se planeó y lo que ocurre.

*Evaluación*

Aquí se busca saber qué sucedió con un proyecto y aprender para proyectos futuros. Para que un proyecto sea completo, se requiere de la evaluación cualitativa para interpretar lo que sucedió. Independientemente de que el proyecto haya sido un éxito o un fracaso, este tipo de seguimiento ayuda a realizar un mejor trabajo en el futuro. Un ejemplo es cuando los equipos de calidad entienden que su trabajo es un proceso continuo, y que la retroalimentación le sirve para proyectos futuros.

Se consideran efectivos los grupos focales al interior de una compañía cuando se tienen algunos criterios, como se muestra a continuación:

CUADRO 9  
CRITERIOS PARA EL USO DE GRUPOS FOCALES

| Criterio                          | Uso de los grupos focales                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema de liderazgo              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las necesidades de liderazgo y las expectativas de los principales accionistas.</li> <li>• Anticipar aspectos de la responsabilidad social de la compañía.</li> </ul>                                                                                          |
| Planeación estratégica            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganar una visión estratégica de los consumidores.</li> <li>• Conocer la visión de nuevas oportunidades que pueden aportar grupos de empleados, consumidores y proveedores.</li> <li>• Determinar el nivel de despliegue del proceso de planeación estratégica.</li> </ul> |
| Consumidores / enfoque de mercado | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender de los consumidores y mercados actuales y potenciales.</li> <li>• Evaluar cómo la compañía escucha y aprende de sus consumidores.</li> <li>• Suplir datos de encuesta a consumidores.</li> </ul>                                                                 |



## Investigación cualitativa

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información / Análisis                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los principales requerimientos del usuario.</li> <li>• Evaluar la efectividad de los sistemas de datos y su despliegue.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Administración y desarrollo de los recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular varios procesos de recursos humanos y su efectividad, como pueden ser las comunicaciones, beneficios, selección, sistemas de recompensa y medidas de desempeño.</li> <li>• Suplir la encuesta anual de empleados.</li> <li>• Dar una visión de las necesidades de capacitación.</li> <li>• Evaluar los servicios a empleados: salud, programas motivacionales, seguridad.</li> <li>• Evaluar grupos de trabajo.</li> </ul> |
| Procesos administrativos                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación interdepartamental.</li> <li>• Cambiar los procesos de mejora tomando en cuenta las sugerencias de proveedores y consumidores.</li> <li>• Evaluar el desarrollo de proveedores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |

Al exterior de una compañía y más enfocado a la mercadotecnia el grupo focal puede ser usado para:

- Investigación de mercados.
- Evaluación de productos.
- Evaluación de campañas.

## EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Título: Evaluación del programa de abasto social de la leche por parte de los usuarios.

Autores: Organización Leche Industrializada Conasupo (LICONSA)

Objetivos: conocer las formas de distribución de alimentos al interior de los hogares de los beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche.

Recabar información sobre las concepciones de alimentación y nutrición que existen entre los beneficiarios del programa.

## Investigación cualitativa

Identificar algunos de los principales hábitos alimenticios entre los beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche.

Técnica utilizada: metodología de grupos focales (GF).

Procedimiento: El grupo trabajó con tres figuras externas: facilitador, relator y auxiliar operativo; cada uno con funciones bien acotadas, complementarias. La sesión se desarrolló bajo una guía de preguntas previamente elaboradas y consensadas entre el equipo de investigación. En este caso, el estudio comprendió la realización de nueve grupos focales en tres entidades federativas y el Distrito Federal: Chiapas, Estado de México y Zacatecas. En todos participaron beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche.

Se llevaron a cabo dos grupos en cada entidad, a excepción de Chiapas, en donde se realizó uno más, esto se debió a fallas en la comunicación con el promotor de LICONSA en Cerro Hueco (Tuxtla Gutiérrez), quien realizó una amplia convocatoria en la comunidad, lo que ocasionó la presencia de más de 25 personas, donde se conformaron dos grupos, de los cuales participaron 21 beneficiarios.

En el caso de Iztapalapa, uno de los grupos se realizó con integrantes del Comité de beneficiario. Al inicio, la propuesta era hacer por lo menos dos de este tipo, pero los comités en algunos casos sólo llegan a estar compuestos por un par de personas, por lo cual no se formó el otro grupo programado. Todos los participantes habitan en regiones urbanas marginadas. En el siguiente cuadro se sintetiza la distribución de los grupos:

CUADRO 10  
DISTRIBUCIÓN DE LOS GRUPOS ENTREVISTADOS

| <i>Municipios<br/>y Estados</i> | <i>Número<br/>de grupos</i> | <i>Número de<br/>participantes</i> |
|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Tuxtla Gutiérrez, Chiapas       | 3                           | 31                                 |
| Iztapalapa, DF                  | 2                           | 14                                 |
| Chimalhuacan, Edo. de México    | 2                           | 13                                 |
| Zacatecas, Zacatecas            | 2                           | 18                                 |
| TOTAL                           | 9                           | 76                                 |

Semanas antes del trabajo de campo, se elaboraron guías de discusión para los GF, las cuales fueron consultadas con funcionarios de LICONSA. Se retomaron sus



### Investigación cualitativa

observaciones y se formuló una nueva guía. En la primera semana de diciembre, se llevó a cabo un GF piloto en una lechería de LICONSA, ubicada en la colonia Obrera de la ciudad de México. Participaron nueve mujeres beneficiarias del programa, con edades entre 17 y 64 años. El piloteo mostró la conveniencia de cambiar el orden de las preguntas de la guía, sin ser necesario alterar su contenido.

En las sesiones grupales definitivas se trabajó con la citada guía de nueve preguntas, se usaron hojas de rotafolio para exponer los temas de discusión y anotar las opiniones más relevantes de los participantes.

Los grupos focales estuvieron conformados entre 4 y 11 participantes. Se realizó una grabación magnetofónica y una transcripción textual de cada una de las sesiones grupales. En general, fue adecuado el lugar donde se realizaron los trabajos, la mayoría funcionaban como espacios dentro de las lecherías LICONSA y en ocasiones como espacios comunitarios. Se logró una buena atención y entendimiento por parte de los participantes y ante situaciones adversas (por ejemplo, las distracciones ocasionadas por los hijos de las participantes), la responsable operativa de los GF se encargaba de atenderlos, así se evitó que las madres salieran de la sesión.

Para sistematizar la información, se efectuó una selección de opiniones asentadas en las transcripciones textuales de las sesiones. Posteriormente se hizo una depuración buscando escoger las opiniones más significativas de los participantes, agrupándolas en grandes temas en la sección de resultados (al final de cada opinión se anota entre paréntesis donde el grupo focal se expresó). Dicho proceso se apoyó en las notas recopiladas por el relator del equipo que realizó los GF. Los temas en que se agruparon las opiniones y que se presentan en el apartado de resultados fueron:

- Gastos de alimentación y selección de productos para consumo.
- Distribución de alimentos al interior del hogar.

En general

Leche

- Leche fortificada
- Hábitos de alimentación
- Nutrición, vitaminas y proteínas.

## Investigación cualitativa

## Resultados

## Perfil socioeconómico de los participantes

Participaron un total de 73 mujeres y tres hombres, cuyas edades fluctúan entre 17 y 64 años. La mayoría manifestó como ocupación central el hogar; mientras sus esposos se ocupan principalmente en oficios que no requieren una alta calificación técnica ni académica.

Muchos desempeñan oficios de plomeros, carpinteros, albañiles, zapateros y agricultores. Con respecto al grado de escolaridad de los participantes, la mayoría ha cursado algunos años de primaria o la tienen completa; cinco son analfabetas (3 en el GF ; 8 en Chiapas; uno en el GF; 7 en Chiapas y otro más en el GF; 6 en Zacatecas) y sólo uno ha cursado estudios de licenciatura (GF 5, Zacatecas).

El menor número de integrantes por familia fue de tres y el mayor de 10. En algunos grupos participaron siete mujeres que ya no tienen hijos menores de 12 años. Por otra parte, la antigüedad de las participantes como beneficiarias de LICONSA fue muy variable. Dos de ellas están esperando ser incluidas (lista de espera) y asisten varios días a la semana a formarse para adquirir leche en caso de que no se agote por el consumo de las personas que sí tienen su tarjeta, mientras que, por otra parte, otras llevan hasta 18 años como beneficiarias.

En general, el nivel socioeconómico de los participantes en los GF es bajo, aunque no dejan de presentarse ciertas diferencias entre ellos. El principal contraste se puede encontrar entre la comunidad más marginada (la Reliquia en el estado de Chiapas) que no cuenta con servicios públicos: no hay agua entubada con tomas domiciliarias ni pavimento y los materiales de sus casas son muy precarios. La menos marginada (la Victoria, Zacatecas) en donde existe una amplia infraestructura urbana y la construcción de sus viviendas está hecha con materiales sólidos como tabique y cemento.

## Testimonios por tema

## Pedir prestado para la alimentación familiar

—Bueno, últimamente no, casi siempre trato de ir guardando y gastar nada más para lo esencial y tener guardado para cualquier cosa (GF 1).

—Salimos con lo que nos dan a la semana, aunque sea limitado, pero hacemos



## Investigación cualitativa

lo posible para que alcance. A mí no me gusta que mi esposa pida prestado, ella ve cómo le hace para que le alcance (GF 2).

—Lo que pasa es que a veces no hay trabajo seguro; en mi caso algunas veces gano 100; otras, 50 o hay veces que no gano nada. Hay ocasiones que a mi esposa le dejo 50 o 60 pesos. Cuando hay, pues hay que comprar varias cosas: lentejas, frijoles; le pido a mi madre o a mis hermanas. Es que no hay trabajo estable (GF 3).

—Le pido a mis hermanas y compro algo barato para no endeudarme tanto.

—Casi todo el tiempo, es quincena y ya no tiene uno (GF 5).

—En mi casa tengo a mi nuera y a mi hija, entonces cuando mi nuera no tiene, pues le pide a mi hija o si no mi hija le pide a ella y ella me pide a mí (GF 5).

—A veces la vecina de enfrente o a mi hermana le pido lo que sea para comer (GF 5).

—A veces si no les pagan a mis hijos, pues yo pido prestado (GF 6).

—Yo tuve que pagar dos mil pesos que debía, y a mi marido se le fue todo su aguinaldo. Cuando no hay, pues con frijolitos y tortillas, no me gusta pedir prestado (GF 6).

—Cuando no tengo, yo le pido a mi vecina y cuando ella no tiene le presto yo. Nos prestamos dinero, frijol o lo que tengamos, inclusive la leche (GF 7).

—Sí (pide prestado), cuando se enferman mis hijos (GF 8).

—La tortilla en ocasiones es fiada, también nos fían en otras tiendas que ya nos conocen (GF 8).

—A veces no alcanza el dinero y piensa uno en que tiene que dar de comer, entonces vamos ahí con la vecina o con la comadre a que nos preste (GF 9).

—Se pone uno a pensar siquiera con unos tacos para comer, pero los niños no, ellos piden, mamá quiero mi desayuno (GF 9).

¿Cómo se decide qué comprar?

—Yo, por ejemplo, gasto en fruta, verdura, pan, leche, nopales para mis papás; más que nada depende de lo que yo decida para guisar en cada día (GF 2).

—Mis hijos luego son los que deciden qué comer, yo lo que hago es ver qué es lo que más les gusta, para poder hacerles eso de comer, por ejemplo a mi hijo le gusta el pescado y él me lo pide, entonces yo se lo hago. Depende de lo que ellos nos pidan (GF 2).

## Investigación cualitativa

—Por ejemplo, algo que esté barato de la verdura la compro y hago verdura, una sopa con carne de pollo (GF 3).

—Lo que pasa es que yo les varío, como el gasto no alcanza, pues hago dos veces a la semana carne o salsa de huevo, a mi hijo le gusta y a mi hija los nopales (GF 3).

—Si la gente pudiera comer carne diario, diario se la comería, pero pues desgraciadamente a veces no alcanza (GF 4).

—Pues hacemos sacrificios o si no de lo que queda, nos lo volvemos a comer, lo recalentamos (GF 5).

—Yo en mi caso siempre tengo frijoles, tortillas, es lo más necesario, el huevo y ya ahorita que vengo a la leche de la lista de espera sí me ayuda (GF 5).

—Procura uno ir al tianguis a surtirse de tantita verdura para aprovecharla, mas bien para que nos dure una semana y así ya nos estamos proveyendo y ya lo que no alcanza entre semana vamos viendo también cómo ajustar, nos vamos acomodando (GF 6).

—Ya casi está comprando uno la pura verdura para que suelte el sabor, porque a veces ni nos alcanza el dinero. Muchas veces alcanza sólo verdurita para los niños, si sobra algo de comer es para nosotros. Es que a veces nos quedamos sin trabajo (GF 6).

—Muchas veces les damos fruta de temporada, por decir las que están más baratas, porque muchas veces piden cosas que no tenemos (GF 6).

—Compro lo más económico, huevos o frijoles, cereal (GF 7).

—Sopa, frijol con crema, lo más económico, con tal de que nos ajuste al dinero, para no gastar tanto se compra frijol con crema (GF 8).

—Si en un día tengo 20 pesos, esos 20 pesos los tengo que dividir: ocho pesos de pollo, cinco pesos de jitomate y dos pesos de tomates (GF 8).

—Pues vamos al mercado, más los lunes o los martes y le buscamos, porque los sábados es cuando suben más los precios (GF 9).

—Yo pienso que como mujeres, siempre vamos buscando qué es lo más económico, lo que nos cueste menos (GF 9).

—Yo creo que cuando uno piensa qué voy hacer de comer y, dice uno, si hago esto no me alcanza para tal cosa (GF 9).

—Uno compra la verdura para toda la semana y llega uno con una idea al mercado y luego está carísimo, no pues mejor voy a llevar esto (otro) porque sino no me va alcanzar (GF 9).



## Investigación cualitativa

## Distribución de alimentos al interior del hogar (distribución en general)

—Bueno, yo conozco a una señora que atiende más a su esposo que a sus hijos (GF 1).

—A nosotros nos toca una pieza por persona (GF 1).

—Se sirve igual, si ellos piden más se les sirve, no tenemos preferencias por ninguno, lo que apetezcan es lo que se les sirve. Por ejemplo, el bebé no puede comer lo de los grandes, él come papilla y todo eso, se les da lo que va teniendo uno, como vaya saliendo, pero no todos comemos lo mismo (GF 2).

—Lo importante son los niños (GF 3).

—En mi caso yo le digo a mi esposa "dale más a ellos y luego nosotros vemos qué hacemos", ya lo que sobre nos lo vamos comiendo (GF 3).

—Al señor le pongo su comida sobre todo si sale a trabajar, por lo regular su sopa aguada, no se vaya a desmayar si no le mandamos de comer (GF 3).

—No, todo es parejo, nos lo repartimos todo, pero los chiquitos son los primeros porque ellos necesitan más que los grandes, porque ya los grandes como yo que ya voy de salida, pero los chiquitos son los que van para arriba así que necesitan más atención, pero son ellos (GF 5).

—A nadie dejamos sin comer, uno procura arrimarle la fruta o la leche al niño (GF 5).

—Yo tengo a mi papá que es un ancianito, como ahí lo tengo procuro darle lo mejor a él, ya es de pañales y de cereales (GF 5).

—Yo de preferencia a mis hijos y luego ya si alcanza come uno (GF 6).

—Bueno, siempre y cuando tienes que guardarle un poquito a tu marido, porque como dice la señora llegan del trabajo cansados, tienes que guardarle aunque sea un taquito, pero se le guarda, siempre y cuando no se le quite a los niños (GF 6).

—Cuando están enfermos, se da preferencia a las personas mayores (GF 6).

—Pues si es bastante, nos toca regular. En mi familia somos 10, luego no alcanza ni el dinero ni la comida, pero vemos cómo le hacemos para repartirla (GF 7).

—Cuando la comida es muy poca, o un poquito de carne o un poquito de algo yo creo que se prefiere a los hijos, luego al esposo y, si sobra, al último yo (GF 9).

—Yo les doy primero a mis hijos, luego a mi esposo que viene de trabajar hasta la noche (GF8).

## Investigación cualitativa

—Todo por partes iguales, a menos que a veces a los niños les toque más y a nosotros que nos toque menos porque nosotros comemos más tortilla y ya ve que ellos a veces pura comida. Que coman ellos, aunque nosotros ahí estemos, aunque sea con un taquito (GF 9).

—Yo pues que coman mis hijos principalmente, ya lo poquito que queda me lo como yo (GF 9).

## Distribución de alimentos al interior del hogar (leche fortificada LICONSA)

—Yo no sé de esa leche (GF 1).

—Sé que lleva más vitaminas, o sea no es tanto como químicos, son más ingredientes cuando lo toma un niño tiene un mejor uso en su organismo. Por ejemplo, yo me fui de mojado a los Estados Unidos y la leche allá era más de químicos y a mi niño le caía mal, pero acá esta leche le ha ayudado a su desarrollo (GF 3).

—Yo no la conozco (GF 3).

—Pues según, lo que he leído en la bolsita tiene complementos alimenticios, si viene ahí es que está mejorada para la alimentación de los niños (GF 5).

—Según es nutriente porque lo vemos en la bolsita, pero no sabes qué tan verídico sea, no sabemos si es para llenarnos el estómago o para nutrarnos y la compramos por economía (GF 5).

—Pero yo pienso que sí reúne los nutrientes, porque yo se la he dado a mis niños desde chiquitos y me ha salido bien (GF 5).

—Yo he llevado a mis niños al doctor y me ha preguntado qué leche es la que le da a su niño y le digo la de LICONSA y pues es que sale buena y me dice que mi niño está bien (GF 5).

—Yo también le tengo mucha fe a la leche, a mi hijo se la he dado como desde los cuatro meses (GF 5).

—Está vitaminada (GF 6).

—Les ayuda mucho a los niños. Yo tenía una niña muy delgadita y empezó a tomar de esa leche y está bien gorda y bien grande, pero es que le cayó muy bien (GF 6).

—La leche les da fuerza, vitamina para que crezcan los niños, proteínas (GF 7).



## Investigación cualitativa

—Pues a mi hijo le gusta la leche, él no come bien y con un vaso de leche pues ya se llena (GF 7).

—Alimenta a los niños, les da fortaleza (GF 8).

—Es lo que dice el sobre, que si trae hierro, calcio y que es leche entera de vaca, entonces es de vaca y no de soya. Pienso yo que más nos basamos en lo que dice el sobre, aunque nunca hemos probado llevarla a un laboratorio para ver si realmente es cierto (GF 9).

—Está fortalecida con vitaminas y hierro (GF 9).

—Sí fortalece a los niños y les da buen crecimiento (GF 9).

—Que la leche venga más barata. En mi caso yo sí la puedo comprar, pero hay personas que vienen a comprar un sobre, no les alcanza para más, yo lo que digo es que le bajen el precio porque casi está igual con el precio de la leche bronca de vaca, si no le bajan al precio, pues que tenga un poquito más (GF 9)

—Viene de la palabra fuerte (GF 9).

—Es más rica la leche en polvo, se puede almacenar mejor que la leche líquida (GF 7).

## Hábitos de alimentación

—Pollo o sopa de verduras (GF 1).

—Pollo es lo más barato (GF 1).

—Los mandamos a la escuela con una torta, pero luego regresan con otra cosa porque cambian la torta (GF 1).

—Al mío pescado, sopa, arroz, pues a mis hijos le gusta mucho el jamón, la crema, si pudieran comer eso todos los días serían felices (GF 2).

—La situación de la televisión influye mucho, por ejemplo a mis niños los llevo al "Mc Donald's" más que nada por el juego, tratamos de quitarle la inquietud de las hamburguesas, pero también uno no lo hace muy seguido porque en eso nos gastamos \$200, nos gastamos más en eso que en una buena sopita caliente o un buen pollo o un plátano. Voy al mercado le compro media pechuga le doy nopales y mi hija es feliz (GF 2).

—Los "gerber", las papillas, el yogur (GF 3).

—Lo que pasa es que yo les varío, como el gasto no alcanza pues hago dos veces a la semana carne o salsa de huevo, a mi hijo le gusta y a mi hija los nopales (GF 3).

### Investigación cualitativa

—En mi casa acostumbramos mucho el pollo, es que no les aburre, lo combino con verdura o arroz (GF 3).

—Luego también en la televisión salen esos anuncios, la niña me pide papitas, golosinas (GF 3).

—Verduras, a como está la carne tan cara, luego ya no sabe uno ni qué (GF 4).

—Al mío le gusta la sopa, los frijoles, el huevo, pero la carne y la verdura no le gusta, en cambio le encantan las sincronizadas, sándwiches y las tortas (GF 4).

—Pues de todo, pero platicando con ellos prefieren a veces antojitos y de vez en cuando se los cumplo; pero también hay que tener una comida balanceada para su desarrollo (GF 4).

—Pues come de todo, "corn flakes", yogur, leche antes de ir al kinder (GF 5).

—Pues a los míos la carne, el bistec de res, pero a veces no hay dinero, entonces les hago pollo o pescado, eso lo hago sólo en Semana Santa o Navidad (GF 5).

—Una educadora me decía "fíjese señora hay niños que a las diez de la mañana ya están vomitando puro amarillo, porque se vienen sin desayunar" y luego comen sus churros con salsa y vienen a la casa sin hambre y ya no quieren comer (GF 5).

—Sí claro, las hamburguesas, las pizzas, el "Kentucky" los llevamos cada vez que podemos (GF 5).

—Ahorita hay unos niños tan tediosos para la comida. Los niños de ahora dicen a mí no me gusta eso (GF 6).

—A mis hijos les gusta más los huevos y los frijoles (GF 6).

—Las nueras les dan sándwich y así cosas de apetito. No mí'jo aquí no, aquí hay frijoles y sopa y el día que hay carne, pues carne (GF 6).

—Ellos se comen todo lo que les doy, pero les gusta más la salchicha y el jamón (GF 6).

### Temas y opiniones

A continuación se exponen de manera abreviada, las opiniones y concepciones que se consideran centrales para cada uno de los tópicos abordados en las sesiones grupales.



## Investigación cualitativa

## Gasto familiar en alimentos y préstamos de dinero:

—Aunque el gasto sea limitado, hacemos lo posible para que alcance. A mí no me gusta que mi esposa pida prestado, ella ve cómo le hace para que le alcance (GF 2).

—Cuando no hay dinero le pido a mi vecina y cuando ella no tiene me pide a mí. Nos prestamos dinero o comida (GF 7).

¿Cómo se decide qué comprar?:

—Depende del precio porque no alcanza el dinero para comprar mucha comida (GF 6).

—Como mujeres, siempre buscamos lo más económico, lo que nos cueste menos (GF 9).

## Distribución de alimentos:

—Primero los hijos y después nosotros y si no alcanza ni modo (GF 1).

—Primero mis hijos, luego mi esposo y al último yo (GF 8).

Distribución de leche:

—Prefiero darle a mis niños, ya si alcanza tomo yo (GF 2).

—Cuando las personas mayores están enfermas se les da preferencia (GF 6).

—Es reducida la dotación y no alcanza (GF 2).

—Deberían de considerar darle leche a los adolescentes (GF 5).

Leche fortificada:

—No es como la de Estados Unidos que tiene muchos químicos, ésta contiene más vitaminas que les ayuda al organismo de los niños (GF 3).

—Les da crecimiento a los niños (GF 8).

—Está vitaminada (GF 6).

## Hábitos de alimentación:

—Varía, como el dinero no alcanza, dos veces a la semana hago carne o salsa de huevo (GF 3).

—Mis hijos comen de todo, pero prefieren los antojitos (GF 4).

—A mis hijos les gusta más huevos y frijoles (GF 6).

### Investigación cualitativa

—Les gusta la comida rápida (GF 7).

Nutrición:

—No tenemos una cultura nutricional (GF 4).

—Compramos sólo la fruta de temporada que esté barata, el problema es que los niños piden todo lo que ven en la televisión.

### Distribución de alimentos al interior del hogar

En general:

La mayoría de los participantes planteó que no existen preferencias marcadas dentro de la familia en la distribución de alimentos. Sin embargo, las diferencias se expresan cuando se asegura que es a los niños y a los enfermos a los que se les da prioridad.

Un aspecto que poco aparece en los resultados del estudio es la preferencia hacia el varón o sostén económico del hogar. Una de las participantes dijo: "yo sé de una señora que atiende más a su esposo". Pudo ser ella o algún familiar cercano, pero sin capacidad para reconocerlo.

Otro elemento más que se destaca en la distribución de alimentos tiene que ver con una expresión cultural fuertemente arraigada en la sociedad mexicana: la sumisión de la mujer. Se acepta sin mayor cuestionamiento que la esposa está para servir y cuidar a los hijos, al esposo, a los padres mayores de edad. Ella queda relegada. La cantidad de alimentos destinados para la esposa son menores, "lo que sobre", "aunque sea un taquito", "al último yo".

Entre los resultados del estudio, otra situación constante es la distribución de alimentos que son consumidos comúnmente como el frijol, la tortilla, sopa de pasta, lentejas. Con menos frecuencia se tiene el reto de distribuir carne de res, pescado, carne de pollo y frutas durante el transcurso de un mes, por ejemplo.

Las beneficiarias viven cotidianamente la disyuntiva de cómo distribuir mejor los limitados alimentos a los que tienen acceso por su bajo costo.

### Leche

Los resultados del estudio muestran que la leche de LICONSA se reparte preferentemente entre los niños y los adolescentes de la familia. En la gran mayoría



## Investigación cualitativa

existe la convicción de que la leche es indispensable para estos dos grupos de edad, aun cuando no se expongan argumentos basados en mayor información al respecto: "la preferencia es para los niños menores y ya luego los adultos", "les ayuda mucho a los niños; yo tenía una niña muy delgadita y empezó a tomar de esa leche (LICONSA) y está bien gorda".

En segundo lugar, la distribución de la leche favorece a los adultos mayores. El consumo de la leche por parte de los niños no termina cuando han cumplido los 12 años. Se les continúa otorgando leche hasta la mayor edad posible. Se considera difícil retirarle la leche en el momento que cumplen la edad señalada.

Las reglas de operación del Programa de Abasto Social de Leche indican claramente que en el momento en que el niño cumple los 12 años se le retira el apoyo para acceder a la leche LICONSA. En la práctica, dentro de la vida cotidiana de las familias participantes, se considera difícil retirarle la leche en el momento en que cumple la edad señalada, por lo tanto se hacen esfuerzos por conseguir más leche aunque sea de marca, para que la mayor parte de la familia pueda tomarla. Una de las participantes argumentó que en la adolescencia los muchachos necesitan tomar leche: "yo pienso que a su edad no están bien desarrollados".

En la realidad, la leche se consume lo más posible entre todos los integrantes de la familia, incluido el esposo que bien puede tener 30 o 50 años de edad. Las madres de familia son de nuevo las últimas en el reparto familiar de leche. Los participantes reconocieron que, en general, la leche le gusta a toda la familia.

Cuando una familia es numerosa y su consumo de leche es alto, se buscan formas de adquirir primero la de LICONSA y si existen más recursos económicos se compra leche comercial, de marca. Algunas de las participantes admitieron como una práctica frecuente el pedir prestada la tarjeta a otra familia que no asistirá a recoger su dotación de leche por falta de dinero: "lo que pasa es que hay veces que no alcanza la leche, pero tengo una vecina que luego no tiene dinero para su leche y me pasa su tarjeta".

Sobre este último aspecto existe una gran paradoja del programa dirigido a la población en condiciones de pobreza. Resulta que las personas con mayores ingresos económicos pueden darse el "lujo" de pedir prestada sin condiciones la tarjeta o pagar algo simbólico por hacer uso de una tarjeta ajena. Por otra parte, están las familias que no tienen recursos para adquirir la leche subsidiada, por tanto los niños de esas familias en mayor pobreza no toman leche. A ello hay que

### Investigación cualitativa

sumar que si esa familia pobre "persiste" en no retirar su porción de leche es eliminada del padrón de beneficiarios.

Es una realidad que algunas de las familias enfrentan dificultades económicas que en algún momento les impide comprar la leche, por gastos en salud, pérdida de empleo, gastos en educación. Una señora de Chiapas reconoció: "yo he dejado de venir por leche porque a veces no tengo dinero para pagar".

Por otra parte, en opinión de las beneficiarias, la dotación de leche es limitada y debería ampliarse. Prácticamente ninguna de ellas mencionó la leche en polvo de LICONSA, que se expende todo el día en algunas de las tiendas anexas a la lechería, a la que se puede tener acceso por un costo mayor y sin necesidad de tarjeta.

#### Leche fortificada

Al respecto se encontraron dos situaciones especiales. En primer lugar existe un amplio desconocimiento sobre la leche fortificada, en gran medida porque su introducción es reciente en las lecherías LICONSA. En el área metropolitana de la Ciudad de México aún no se inicia su distribución.

Un segundo aspecto tiene que ver con que la mayoría de los participantes opinó con mucha seguridad sobre algo que desconocen. Suponen que la leche LICONSA siempre ha estado fortificada, pero ellos no han tenido el conocimiento exacto sobre los componentes de tal leche, en parte por los términos utilizados en los empaques y bolsas.

Como parte de las opiniones sobre el asunto, se aprecia una exaltación sobre las grandes virtudes nutritivas de la leche LICONSA y de sus características fortificadas. Se le considera esencial para el desarrollo de los niños y de los adolescentes e importante para la salud de las personas adultas mayores: "yo le tengo mucha fe a la leche", "la leche les da fuerza", "está vitaminada para que crezcan los niños" y fortificada "viene de la palabra fuerte".

Sin embargo, también existen concepciones escépticas sobre los componentes y las ventajas de la leche. Expresaron dudas sobre la veracidad del contenido al vincularlo con el bajo costo. Algunas personas relacionan el precio con la calidad, en este caso, dejando de lado el factor subsidio: "según es nutriente; no sabemos si es para llenarnos el estómago", "nunca hemos probado llevarla a un laboratorio para ver si realmente es cierto" (lo que se dice de sus componentes).



## Investigación cualitativa

## Hábitos de alimentación

La mayoría de los participantes manifestó que el tipo de consumo está relacionado con su poder adquisitivo. Es una práctica generalizada comer sopa de pasta, frijoles y arroz. Aunque entre los gustos de los niños también aparece la carne de res y el pollo, productos que de manera eventual son consumidos por la familia.

Aunado con lo anterior, hay que considerar que cada día los hábitos de alimentación van cambiando principalmente en las grandes ciudades, debido a la premura de tiempo.

Los participantes identificaron a la televisión como el principal agente que incide en los hábitos de los niños (o por lo menos en sus peticiones), donde sobresalen las papas fritas, las hamburguesas y el crujipollo. Otro tipo de consumo que los niños demandan tienen que ver con embutidos, los sandwiches y hot dogs. "En la televisión salen varios anuncios, luego la niña me pide papitas, golosinas".

Se consideró que también en las escuelas existen influencias negativas para los hábitos de alimentación de los niños. Las madres de familia se quejaron de que en las escuelas proliferan frituras y diversos productos "chatarra". Y aun cuando los niños no lleven dinero a la escuela consumen esos productos, debido a que los amigos les convidan o los intercambian por la torta o la fruta que llevan de casa.

Actualmente, es posible reconocer la fuerte influencia de los medios masivos de comunicación y de vivencias extracurriculares en las escuelas sobre los niños, no sólo en cuanto hábitos de alimentación, sino también de comportamiento social, de lenguaje, expectativas económicas, etc. Las participantes de los grupos no refirieron cuántas horas al día los niños están frente al televisor, pero independientemente de ello; la influencia de ese medio en los niños en cuanto a la demanda de ciertos tipos de alimentos es real, trátese de sectores o grupos sociales con alto o bajo poder adquisitivo.

En los resultados del estudio relacionado con el presente tópico aparece una contradicción fundamental que refleja cambios en la dieta tradicional mexicana y una tendencia al aumento en el consumo de "comida rápida". El costo proporcional de esa comida es mayor frente a los alimentos básicos. Se reconoció consumir periódicamente refrescos, hot dogs y hamburguesas, por ejemplo, y al mismo tiempo existen quejas por no contar con recursos para comprar ciertas piezas de pollo o carne de res.

## Investigación cualitativa

### Alimentación y nutrición

Al plantear el tema en cuestión, en prácticamente todos los grupos se titubeó para expresar sus ideas. En las sesiones fue necesario formular más de una ocasión las preguntas. Sobre nutrición poco a poco se fueron generando más expresiones, pero en el caso de los alimentos con vitaminas y proteínas las participaciones fueron muy reducidas y con manifiesta inseguridad.

En general, se puede afirmar que la mayor parte de las participantes carecen de conocimientos amplios sobre la nutrición, las vitaminas y las proteínas de los diversos alimentos que consumen cotidianamente por falta de recursos económicos o por no saber cómo prepararlos: "no sabemos qué proporción de nutrición les estamos dando a nuestros niños", "no comen las cosas balanceadas porque no lo sabemos preparar", "pueden tener vitaminas, pero si a ellos no les gusta de qué nos sirve".

En algunos casos se refirieron a las propiedades de las frutas, las verduras, el pescado, la carne de res, la soya y los cereales, productos que no forman parte de su dieta diaria, según admitieron las mismas madres de familia.

Por otra parte, en los resultados es posible apreciar que entre ciertas participantes aún persiste la idea de que si el niño "está gordito" ello indica que se encuentra bien alimentado y nutrido.

### CONCLUSIONES

Impartir pláticas periódicas a las beneficiarias de LICONSA sobre alimentación y nutrición infantil.

Elaborar y distribuir en lecherías carteles con información sobre alimentos accesibles y sus propiedades nutricionales.

Realizar campañas en medios masivos de comunicación sobre la importancia de una buena alimentación.

En el marco de la producción y distribución de la leche fortificada, realizar una amplia campaña informativa sobre su contenido y sus ventajas para que los beneficiarios tomen conciencia de que la leche es un importante complemento para la nutrición de los niños.



## Investigación cualitativa

Revisar la pertinencia de las reglas de operación vigentes en LICONSA, en el sentido de otorgar leche sólo a menores de 12 años y adultos mayores, cuando en realidad es consumida por toda la familia, independientemente de las edades.

Ajustar la normatividad que marca la pérdida de los beneficios cuando la gente no acude por la leche en los días que les corresponde, debido a la falta de dinero.

Impulsar una mayor participación de la comunidad para que amplíe su acción más allá de los actuales comités de beneficiarios, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de la Misión del Programa de Abasto Social de Leche.

## EJERCICIO

Con base en un tema, planeen la organización de un grupo focal. Después de escuchar las grabaciones de las sesiones con grupos focales, realice lo siguiente:

Análisis de las palabras utilizadas, del contexto, de la consistencia interna, de los comentarios extensos, de la intensidad de los comentarios, de la especificidad de las respuestas y resumen de las grandes ideas

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Flores, José G. y Carlos G. Alonso (1995), "Using focus groups in educational research. Evaluation", *Sociology at Survey*, núm 19, año 1, pp. 84-101.
- Krueger, Richard A. (1998), *Analyzing & Reporting Focus Group*, London, SAGE Publications.
- (1998), *Developing Questions for Focus Groups*, London, SAGE Publications.
- (1998), *Moderating Focus Groups*, London, SAGE Publications.
- Leche Industrializada Conasupo (LICONSA) (2000), "Evaluación del Programa de Abasto Social de la Leche por parte de los usuarios", [www.funsalud.org.mx/casesalud/sintesis/%20etc/infoGFLiconsa.pdf](http://www.funsalud.org.mx/casesalud/sintesis/%20etc/infoGFLiconsa.pdf), 18 de diciembre de 2002.
- Morgan, David (1998), *Planning Focus Group*, London, SAGE Publications.
- Templeton, Jane F. (1994), *Focus Group*, New York, Mc Graw Hill.
- UDEA (Universidad para el Desarrollo Andino) (2000), [http://huitoto.udea.edu.co/ceo/Grupos\\_Focales.html](http://huitoto.udea.edu.co/ceo/Grupos_Focales.html), 4 de enero de 2003.

## ESTUDIO DE CASO

El estudio de caso, como una metodología, ha sido sujeto de escrutinio y de crítica durante mucho tiempo desde la década de los treinta. Como una herramienta de investigación, se ha utilizado ampliamente en el ámbito clínico y en el campo social, como una forma de ayudar a entender los fenómenos humanos, de modo que ofrece una comprensión más profunda de éstos. Proporciona información única, inalcanzable por cualquier otro método, enfocada a la investigación más estructurada y formal (Coolican, 1997).

El estudio de caso comprende el análisis repetido y a profundidad de las personas. Habitualmente, esta técnica se realiza a lo largo de un periodo prologado y por lo común incluye observaciones repetidas, entrevistas no estructuradas y otros procedimientos más formales. En ocasiones, requiere pasar uno o dos días con el sujeto, ya sea interactuando con él o bien permaneciendo cerca para ver cómo se relaciona con los demás; en otros, se requiere de un seguimiento del sujeto a lo largo de periodos prolongados. Las observaciones repetidas permiten que el investigador confirme sus impresiones iniciales o se percate de que eran incompletas o erróneas. Por supuesto, la confirmación o rectificación de una impresión resulta más difícil cuando sólo se han hecho observaciones breves. La profundidad de la indagación que permite un estudio de casos también puede revelar detalles sobre la vida del individuo que no serían evidentes de otra manera, los cuales, a su vez, pueden dar lugar a nociones importantes.

Esta técnica resulta una opción para obtener datos ricos en detalles y tienden a crear una descripción vívida de la persona estudiada. A menudo, se considera que los incidentes o ejemplos particularmente apremiantes ilustran aspectos más amplios de su vida. Estos estudios tienen otras ventajas también. Por ejemplo, la información corresponde de manera directa a las circunstancias de la vida normal del sujeto, pues es observado en el contexto de su vida cotidiana más que en ambientes creados por el investigador. Además, como las observaciones se realizan en situaciones abiertas, permiten que el observador siga la que le parezca interesante, en lugar de concretarse en cuestiones elegidas de antemano.



## Investigación cualitativa

Varios estudios de caso (no todos) son también estudios clínicos, lo que significa que algunos de los investigadores que los realizan se concentran en la gente con problemas. Se trata en su mayoría de terapeutas que recogen impresiones de los pacientes que han tratado.

Finalmente, los estudios de casos clínicos proporcionan información tanto de las desviaciones como del funcionamiento normal de la personalidad. De hecho, varias teorías han surgido principalmente de las observaciones de estudios de casos, hechas en el contexto de la terapia. Así pues, una serie de observaciones —incluso breves—, realizadas al examinar la situación vital de una persona, pueden conducir al observador a conclusiones respecto de la participación de la personalidad en acontecimientos importantes.

## DEFINICIÓN

Para Tellis (1997), el estudio de caso es una metodología ideal cuando se requiere de un estudio holístico dentro de la investigación. El estudio de caso se considera una aproximación dentro de la investigación de tipo cualitativa, que se utiliza para estudiar a profundidad una persona o un conjunto de individuos, a lo largo de cierto periodo, con la finalidad de recopilar información vívida y personal de los integrantes del estudio.

Los estudios de casos son análisis multiperspectivos. Esto significa que el investigador considera no sólo la voz y la perspectiva de los actores, sino también la de los grupos relevantes para los actores y la interacción entre éstos. Éste es uno de los aspectos sobresalientes de las características que el estudio de casos posee (Feagin, Orum y Sjoberg, 1991 en Tellis, 1997).

El estudio de casos es una estrategia para estudiar fenómenos individuales, organizacionales, sociales y políticos, entre otros. No es de sorprender, entonces, que el estudio de casos sea una estrategia utilizada en psicología, ciencias políticas, negocios, trabajo social y planeación (Yin, 1983 en Yin, 1998).

El uso del estudio de casos está dedicado especialmente para describir, diagnosticar y decidir en el terreno donde las relaciones humanas juegan un papel importante. Alrededor de él, se puede:

- Analizar un problema.
- Determinar un método de análisis o discutir una teoría.

## Investigación cualitativa

- Determinar alternativas o cursos de acción.
- Tomar decisiones (ITESM, 2000).

Walker (1983 en Muñoz y Muñoz, 2000), indica que el estudio de caso es un examen de un ejemplo en acción.

Coolican (1997), muestra que un estudio de caso supone el acopio de información detallada de un individuo o de un grupo, que incluye una extensa historia del caso. Este registro actualizado se realiza generalmente a través de la entrevista y la observación, que describe a la persona en cuanto a su empleo, educación, detalles familiares, nivel socioeconómico y relaciones; incluye una explicación detallada de las experiencias pertinentes al problema que motiva el interés particular de investigar a la persona. Las razones para la elección de la persona es que ha vivido una experiencia tal vez única e interesante.

En tanto, Ying (1984 en Muñoz y Muñoz, 2000) explica que es un método de investigación centrado en el estudio holístico de un fenómeno contemporáneo, dentro de un contexto real, en el que los límites entre el fenómeno y su contexto no son claros y requieren múltiples fuentes de información.

Cuando nos interesa la particularización y no la generalización de resultados, la investigación se sitúa en el estudio de caso, ya que ofrece una perspectiva contextualizada. Por ello, no deberá confundirse el estudio de caso con una muestra ni tampoco la suma de casos puede considerarse una muestra. El caso se define más bien como un "sistema acotado", se resalta los límites que precisa el objeto de estudio, siempre enmarcado en el contexto global (sistema) en el que se produce. Así, una familia puede ser considerada un caso, lo mismo que un acontecimiento, un suceso, un individuo, un programa de intervención, etc. (Muñoz y Muñoz, 2000).

Para Stake (1998 en Muñoz y Muñoz, 2000), el estudio de caso es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes.

El estudio de caso es el estudio de unos incidentes y hechos específicos y la obtención selectiva de información de carácter biográfico, personal, intenciones y valores, lo que permite al que lo realiza; captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado (Walker, 1993).

El estudio de caso es definido por Denny (1978) como un examen completo e intenso de una faceta, una cuestión o quizás los acontecimientos que tienen lugar



## Investigación cualitativa

en un marco geográfico a lo largo del tiempo; se caracteriza por ser un examen detallado, comprensivo, sistemático y en profundidad del caso objeto de interés (García Jiménez, 1991).

El estudio de caso, como estrategia de investigación, puede utilizarse en los siguientes campos:

- Ciencias políticas, política, investigación en administración pública, elecciones, indagación en partidos políticos.
- Psicología comunitaria y Sociología.
- Estudios organizacionales.
- Investigación para la planeación de ciudades, regiones, implementación de servicios: vecindarios o unidades habitacionales, agencias públicas, centros comerciales y agencias.
- Estudios en el ámbito clínico y educativo.

El estudio de caso resulta útil como método de investigación basado en la descripción y análisis de una situación social determinada, y constituye una estrategia didáctica para comprender e interpretar hechos y situaciones sociales que nos ayuden a avanzar en nuestra propia tarea profesional (Muñoz y Muñoz, 2000).

## CARACTERÍSTICAS

Yin (1998) plantea dos preguntas: ¿cuándo y por qué querría utilizarse el estudio de caso? ¿Deberá considerarse una entrevista, o un experimento, o una biografía, o la aplicación de entrevistas, la realización de observaciones o el análisis de archivos y de información grabada? En la última pregunta, se contienen diferentes elecciones o estrategias de investigación. Cada una es una forma diferente de recolectar y de analizar la evidencia empírica, siempre y cuando se lleve una lógica. Además, cada estrategia tiene sus propias ventajas y desventajas.

Se tiene la idea errónea de que el estudio de caso es sólo una herramienta utilizada en estudios exploratorios y que no puede ser utilizada para describir o probar proposiciones (Platt, 1992 en Yin, 1998). Este punto de vista jerárquico es, sin embargo, incorrecto, ya que el estudio de caso está lejos de ser una estrategia únicamente exploratoria, y ejemplo de esto es que algunos estudios famosos de tipo descriptivo y exploratorio fueron estudio de caso.

### Investigación cualitativa

De acuerdo con Yin (1993 en Tellis, 1997), se han identificado algunos tipos específicos de estudio de caso: exploratorio, explicativo y descriptivo. En el caso de los exploratorios, son considerados en ocasiones como un prelude de la investigación social. El explicativo se utiliza para hacer investigación causal. En tanto, el estudio de caso descriptivo requiere una teoría descriptiva a desarrollarse antes de comenzar el proyecto.

Stake (1995 en Tellis, 1997) indica otros tres: *intrínseco*: cuando los investigadores tienen un interés en el caso, su objetivo fundamental es la comprensión del caso en sí mismo y donde todo el sistema de relaciones viene a facilitar tal comprensión, en el ámbito básicamente descriptivo; *instrumental*: cuando el caso es utilizado para entender más de lo que es obvio para el observador y esta comprensión sirve para permitir estudios posteriores que sugieran programas o estrategias de intervención distintos, permitiendo la discusión y la elaboración de decisiones diferentes, por lo que se sitúan en el nivel de toma de decisiones; *colectivo*: cuando se estudia un grupo como caso.

Para Pérez-Serrano (1994 en Muñoz y Muñoz, 2000) el estudio de caso en función de la naturaleza del informe final del caso puede ser *descriptivo*: cuando no tiene fundamentación previa y aporta información básica sobre programas o prácticas innovadoras; *interpretativo*: son descripciones ricas y densas, que aportan datos descriptivos para desarrollar categorías conceptuales para ilustrar, defender, desafiar presupuestos teóricos difundidos antes de recoger datos; y *evaluativo*: implica descripción, explicación y juicio, siendo útiles para la evaluación educativa y para explicar vínculos causales, describir el contexto real donde se realiza la intervención y explorar determinadas situaciones donde la intervención no ha alcanzado resultados claros.

Yin (1994) presenta al menos cuatro aplicaciones para un modelo de estudio de casos:

1. Para explicar relaciones causales complejas en intervenciones de los contextos reales de la vida.
2. Para describir los contextos reales de la vida en los cuales ha ocurrido una intervención.
3. Para describir la intervención por sí misma.
4. Para explicar aquellas situaciones en las cuales la intervención siendo evaluada, no tiene claridad.



### Investigación cualitativa

El estudio de caso aplicado de forma individual se utiliza para confirmar o cambiar una teoría, o representar un caso único o extremo. El estudio de caso individual es también ideal para casos reveladores, donde un observador puede tener acceso a un fenómeno que fue previamente inaccesible.

Se considera que el objetivo básico del estudio de caso es llegar a la comprensión de la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que lo componen y las relaciones entre ellas para formar un todo. Entre las principales funciones que cumple el estudio de acuerdo con Muñoz y Muñoz (2000) se encuentran:

- Descubrir y analizar situaciones únicas.
- Analizar las relaciones del sistema donde tiene lugar el caso objeto de estudio.
- Desarrollar la capacidad de observación de la realidad.
- Facilitar la toma de decisiones.
- Favorecer el trabajo cooperativo y la incorporación de distintas ópticas profesionales a través del trabajo interdisciplinario.
- Proporcionar descripciones abiertas sobre realidades múltiples.
- Fomentar la comprensión de fenómenos y hechos sociales.
- Generar preguntas de investigación.
- Contribuir al desarrollo profesional, como método que propicie la reflexión sobre la práctica y facilitar la comprensión del caso objeto de estudio a través de la búsqueda de información desde diferentes perspectivas.

En cuanto a su valor, Coolican (1997) indica cuatro ventajas y puntos útiles del estudio de caso:

1. Casos sobresalientes: se estudian fenómenos únicos o tan notables que no podrían haberse pronosticado o estudiado antes. Ejemplo de esto es el estudio de niños con el trastorno de Asperger, que se presentan como entidades psicopatológicas raras entre la población y que ayudan a comprender la enfermedad y a sentar las bases de su investigación y tratamiento.
2. Contradicción de una teoría: cuando hay casos que no se adaptan a la norma y por su diferencia, es de interés estudiar aquellas variables que lo expliquen. Como ejemplo, se indican aquellos casos donde se desea

### Investigación cualitativa

explicar de forma coherente, la conformación de una personalidad con un determinado trastorno.

3. Banco de datos: son esfuerzos que apuntan a la identificación de factores o experiencias comunes que se presentan en varios casos. Por ejemplo, un grupo de niños con un problema específico de lectura, que permita la comparación y el encuentro de comunalidades o variables de enlace.
4. Introspección: cuando se estudia a una persona que transmite sus experiencias y sus percepciones en relación con algo, de tal forma que se nos permita entender sus vivencias. Ejemplo de esto es cuando se desea saber cuál ha sido la experiencia de una persona en diversos aspectos, al tener que enfrentarse a una enfermedad terminal como el SIDA.

Alguna crítica al estudio de caso, como una metodología de investigación, ha sido su naturaleza no científica a causa de que no es posible su replicación. No obstante, Yin (1994 en Tellis, 1997) indica que el desarrollo de las rutas y procedimientos contenidos en el protocolo mejoran y acrecientan la confiabilidad de la investigación de estudio de caso.

Otra crítica indicada por Coolican (1997) al estudio de caso es que no está estructurado, es probablemente irrepetible y es sobre un solo individuo o grupo, que a simple vista parece rico en datos, pero poco confiable y sospechoso de aplicación científica. Esta crítica se fundamenta en que muchos estudios de caso son difíciles de repetir, pues existe una falta de generalización; además, se critica la relativa confiabilidad que se obtiene por la comparación de información obtenida de diferentes fuentes (personas del caso, relatos de gente cercana, fuentes documentales), que permiten triangular la información; puede existir distorsión y subjetividad por parte del investigador, quien mezcla experiencias personales con la investigación; se le critica también la dificultad para llevarle a cabo en función del tiempo que se invierte en la obtención de los datos y en las condiciones en las que se obtiene la información.

Pero, ¿cuándo utilizar un estudio de caso como estrategia de investigación? Esto dependerá de acuerdo con Yin (1998), de tres condiciones:

- a) El tipo de pregunta de investigación
- b) La capacidad de control que el investigador tenga sobre los eventos conductuales.
- c) El grado de enfoque contemporáneo en oposición a los eventos históricos.



## Investigación cualitativa

En el cuadro que se presenta a continuación, se indican estas condiciones, así como una comparación entre cinco estrategias de investigación clásicas en las ciencias sociales:

CUADRO 11  
COMPARACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON OTRAS TÉCNICAS

| <i>Estrategia</i>    | <i>Pregunta de investigación</i> | <i>Control sobre los eventos</i> | <i>Enfoque sobre los eventos</i> |
|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Experimento          | Cómo, por qué                    | Sí                               | Sí                               |
| Entrevista           | Cómo, qué, dónde, qué tanto      | No                               | Sí                               |
| Análisis de archivos | Cómo, qué, dónde, qué tanto      | No                               | Sí / No                          |
| Historia             | Cómo, por qué                    | No                               | No                               |
| Estudio de Caso      | Cómo, por qué                    | No                               | Sí                               |

De manera sumaria hasta este momento, el estudio de caso es la estrategia preferida cuando las preguntas "cómo" y "por qué" se plantean, cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos y cuando el enfoque a estudiar es un fenómeno contemporáneo en un contexto de la vida real.

Finalmente, las características del estudio de caso pueden sintetizarse como se cita a continuación (Martínez y Sánchez, 1995 en Muñoz y Muñoz, 2000):

El caso supone un "ejemplo particular", como unidad individual, ya sea un individuo, una organización, un programa, un fenómeno, un acontecimiento, etc., debe estar delimitado en un contexto temporal y geográfico, con integridad fenomenológica, donde se muestra la estabilidad interna y se sitúa en un marco teórico determinado.

Exige un "examen holístico intensivo y sistemático", requiere de un exhaustivo estudio y análisis para llegar a una comprensión global y profunda.

Necesita de la "obtención de información", desde múltiples perspectivas, la comprensión del caso será más precisa en la medida que las perspectivas de análisis sean diversas.

Implica la "consideración del contexto", resulta imprescindible considerar las variables que definen la situación.

## Investigación cualitativa

Precisa de un "carácter activo", donde la concepción dinámica desde el análisis de las interacciones que se producen en una situación determinada cobra especial relevancia.

Se constituye en "estrategia" que se encamina a la "toma de decisiones", la potencialidad de esta metodología radica en su capacidad de generar descubrimientos para proponer iniciativas de acción.

## DESARROLLO

Bajo el paradigma de un diseño de caso único o bien multicaso (según sea una o varias las unidades de análisis), es una metodología de análisis grupal, cuyo aspecto cualitativo permite extraer conclusiones de fenómenos reales o simulados en una línea formativa-experimental de investigación y/o de desarrollo de la personalidad humana o de cualquier otra realidad individualizada y única (Pérez-Serrano, 1994 en Muñoz y Muñoz, 2000). Muñoz y Muñoz (2000) señalan en su proceso cuatro grandes momentos:

1. Aproximación al objeto de estudio: se trata de obtener una información global sobre el caso, y las personas que intervienen, sus relaciones interpersonales, relaciones con el entorno donde tiene lugar, etc.
2. Estructura de contenidos: donde se identifican los problemas para elaborar las preguntas básicas en torno a las cuales girará la investigación.
3. Selección de instrumento: tanto en la fase de recolección de datos, como la interpretación.
4. Elaboración de propuestas y diseño de líneas básicas de acción: contiene distintos momentos de trabajo individual y de equipo, en las distintas fases ya mencionadas, en torno a la información general del caso y las diferentes propuestas de solución.

En el caso de la planificación de un estudio de caso (Muñoz y Muñoz, 2000), ha de contener:

- a. Recogida de datos: para la elección de instrumentos que se utilizarán, cobra importancia la selección de aquellos que permitan la sistematización en la recogida de datos, a través de observación formal e informal, revisión documental, descripción de contextos, entre otros.



### Investigación cualitativa

- b. **Análisis e interpretación:** el análisis y la interpretación en el estudio de casos se realizan a partir de los elementos individuales, así como de la suma de elementos que facilitarán la comprensión del caso y que contienen aspectos estáticos (individualizados en personas y contextos) y aspectos dinámicos (relacionales y de interacción con el medio).
- c. **Triangulación:** es una constante en el estudio de caso, se plantea si se encuentra en el camino correcto con respecto a la información que se va generando, de los agentes que participan, de los instrumentos planteados y de la propia interpretación que se va construyendo. Para ello, se hace necesario la triangulación, que permite contemplar los distintos elementos que se conjugan en el estudio, se basa en fuentes de datos, la teoría, la metodología utilizada, así como el papel que desempeña el propio investigador.
- d. **Redacción del informe final:** en esta fase, se trata de describir, de relatar el proceso llevado a cabo en la investigación, de modo que propicie la reflexión sobre el caso a los posibles lectores. Constituyéndose así en instrumento de autoinformación para los participantes, de formación para profesionales y estudiantes que se introducen en este campo y de sugerencias para futuras investigaciones.

En tanto, para Yin (1994 en Tellis, 1997), el estudio de caso sigue una serie de pasos:

- 1. **Diseño del protocolo de estudio de caso.**
  - a. Determinación de las habilidades requeridas.
  - b. Desarrollo y revisión del protocolo.
- 2. **Conducción del estudio de caso.**
  - a. Preparación para la recolección de datos.
  - b. Distribución de los cuestionarios.
  - c. Conducción de entrevistas.
- 3. **Análisis de las evidencias del estudio de caso.**
  - a. Estrategia analítica a utilizar.
- 4. **Desarrollo de conclusiones, recomendaciones e implicaciones basadas en la evidencia.**

A continuación se desglosarán las características de cada una de las etapas:

## Investigación cualitativa

### *Diseño del protocolo para el estudio de caso*

El primer estado en la metodología del estudio de caso, que es recomendada por Yin (1994 en Tellis, 1997), es el desarrollo del protocolo. Este estado se compone por dos subetapas:

a. Determinación de las habilidades requeridas:

Se recomiendan que los investigadores deben poseer o adquirir los siguientes atributos: habilidad para plantear preguntas adecuadas e interpretar las respuestas, ser un buen escucha, ser adaptable y flexible para reaccionar en situaciones diferentes y ser hábil para funcionar como un investigador "experto".

b. Desarrollo y revisión del protocolo:

El protocolo es la guía de pasos que, de alguna forma, permitirá al investigador y a los lectores ubicar la estructura u orden dentro de la investigación del estudio de caso por lo que es fundamental para poder acrecentar y cuidar entre otras cosas, la confiabilidad de la investigación. Se citan a continuación las secciones que deberá incluir el protocolo:

- Escritura del proyecto de estudio de caso: el escrito deberá entre otras cosas, incluir los objetivos del proyecto, planteamientos del estudio de caso y presentación acerca del tópico de estudio.
- Procedimientos de campo: descripción detallada acerca de los procedimientos, requisitos y manera cómo se tendrá acceso a los datos de investigación.
- Preguntas del estudio de caso: las preguntas que el investigador deberá tener en mente durante la recolección de datos. En esta fase, se considera que las preguntas tienen que ver con el qué, quién, cómo, dónde y por qué. En el caso de investigaciones de tipo exploratorio, se acostumbra utilizar preguntas relacionadas con el "qué" o "cuál". En el caso de un estudio de tipo explicativo, las preguntas tienen que ver más con el "cómo".
- Una guía para el reporte del estudio de caso: deberá elaborarse un esquema o bosquejo y el formato para el reporte. Esto es, una vez que se ha acopiado la información, cómo será codificada, analizada y reportada.



### Investigación cualitativa

La disciplina impuesta al investigador indica que el protocolo es importante para garantizar de alguna forma el progreso y la confiabilidad del estudio. Este protocolo garantiza que el investigador se enfoque a la realización de ciertas tareas, así como que contemple las metas trazadas durante el proceso del desarrollo de la investigación. La escritura del proyecto es una forma útil para comunicarse con el investigador.

No obstante, se considera que aun cuando se tenga el protocolo del estudio de caso que se efectuará, pueden llegar a surgir algunas complicaciones o situaciones que no estén previstas dentro de la serie de pasos, por lo que no es una guía cerrada que se seguirá tal cual. Además, se ha observado (Yin, 1994 en Tellis, 1997), que es poco probable que aun contando con un protocolo bien detallado, es difícil la replicabilidad o la posibilidad de que otro investigador lleve a cabo con otro sujeto o en otras circunstancias el mismo procedimiento, ya que por ser un estudio de tipo único, se cuestiona aquí la replicabilidad aun cuando se esté trabajando con el mismo sujeto.

Además, la razón para justificar la ausencia de un formato de reporte estandarizados que cada estudio de caso es única. La recolección de datos y las unidades de análisis no pueden ser tomadas en un molde preexistente, tal y como puede hacerse en la investigación experimental.

Yin (1994 en Tellis, 1997) presenta tres condiciones para el diseño del estudio de caso:

- El tipo de preguntas de investigación.
- La capacidad de control del investigador sobre los eventos conductuales.
- El grado de enfoque o distancia que exista sobre el evento a estudiar.

Los investigadores no tienen un control sobre los eventos conductuales, lo cual es una característica del estudio de caso. En éste, la evidencia que se ha encontrado al efectuarlos es que los eventos a ser examinados son contemporáneos, aun cuando la información que se utilice sea de tipo histórica.

## Investigación cualitativa

### *Conducción del estudio de caso, preparación para la recolección de datos, distribución de los cuestionarios y conducción de las entrevistas*

El segundo estado o etapa de la metodología propuesta es la conducción del estudio de caso, donde hay tres tareas importantes que tendrán que realizarse para poder obtener un proyecto exitoso: preparación de la recolección de los datos, distribución de los cuestionarios y conducción de las entrevistas. Una vez que el protocolo ha sido desarrollado y aprobado, esto coloca al proyecto en la segunda fase. La ejecución actual del plan: en esta fase, la actividad primaria es la recolección de los datos. En este estudio de caso, la recolección de datos debe ser tratada dentro del diseño, de tal forma que la forma detallada de cómo se recolectarán, ayude a fortalecer la validez de constructo e interna del estudio, así como la validez externa y la confiabilidad. El protocolo deberá describir los tipos de evidencia que se recopilarán en el caso, que dependerá en gran parte de las habilidades que el investigador tenga para poder recopilarlas. Entre las evidencias que pueden obtenerse por el investigador en esta etapa de recolección de los datos se cuentan:

- Documentos
- Archivos grabados
- Entrevistas
- Observación directa
- Observación participante
- Artefactos

En el caso de los documentos, éstos pueden ser cartas, memorándums, agendas, reportes de estudio y cualquier ítem o reactivo que puede agregarse a la base de datos. La validez de los documentos se revisa cuidadosamente para evitar datos incorrectos que se incluyan a la base de datos. Uno de los más importantes usos de los documentos es para corroborar la evidencia de otros recursos. Puede ser peligroso que sea utilizada por investigadores sin experiencia y cuando los documentos son faltos de datos verdaderos.

Los archivos grabados son útiles en algunos casos y pueden ir desde servicio de cintas, mapas, listas de nombres, bases de datos, diarios y periódicos grabados. El investigador debe ser meticuloso en determinar el origen de las grabaciones y su fiabilidad.



## Investigación cualitativa

Por otra parte, las entrevistas son uno de los más importantes recursos para obtener información en el estudio de caso, sobre todo en aquellos de tipo individual. Las entrevistas pueden tomar una de muchas formas: abierta o cerrada, enfocada o estructurada; esto depende de lo que el investigador determine. Las entrevistas sirven para corroborar datos previamente recolectados.

La observación directa en un estudio de caso ocurre cuando el investigador hace una visita al sitio donde desea obtener los datos, y hace observaciones formales o casuales a las actividades que realiza el sujeto o el grupo estudiado, pero la confiabilidad del observador es, en ocasiones, puesta en duda sobre todo cuando influyen sus prejuicios, lo cual puede ser controlado a través del uso de múltiples observadores.

La observación participante es el único modo de observación, en el cual el investigador puede estar participando en los eventos. Esta técnica se utiliza en estudio donde las organizaciones, grupos, partidos y asociaciones son objeto de estudios de tipo antropológico. La desventaja es que la presencia del observador puede llegar a cambiar o a perjudicar a los observados.

Los artefactos pueden incluir cualquier evidencia física que pueda ser analizada y recolectada durante la visita al sitio de investigación. Puede incluir herramientas, trabajos artesanales, libros de notas, información computarizada.

Cualquiera que sea el caso o la forma como se recolecte la información, se sugiere tres principios para recolectar información en el estudio de caso:

- Formas variadas en el acopio de la información.
- Creación de una base de datos.
- Mantener una cadena o un nexo con la evidencia, a través de tener observadores externos.

Se asegura la sistematización o credibilidad del estudio cuando se utilizan los datos entre sí para triangular la información. Este proceso de triangulación incrementa la confiabilidad de los datos y del proceso de acopio de éstos.

Los datos que son recolectados en esta fase necesitan ser organizados y documentados al igual que se hace en los estudios experimentales. El diseño de las bases de datos debe ser tal que otros investigadores puedan ser hábiles para utilizar el material basado en las descripciones contenidas en los documentos. Todos los tipos de documentos relevantes deben ser agregados a la base de datos, además de que deberán tabularse los materiales, las narraciones y otras notas.

## Investigación cualitativa

En los seis tipos a través de los cuales se recopila información, se observa de acuerdo con Yin (1994 en Tellis, 1997), que las evidencias tienen sus fortalezas y debilidades, las cuales son descritas en el cuadro siguiente:

CUADRO 12  
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN  
PARA EL ESTUDIO DE CASO

| <i>Tipo de evidencia</i> | <i>Fortalezas</i>                                                                                                                                                              | <i>Debilidades</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentación            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estable, revisión repetida.</li> <li>• Exacta en los nombres, fechas, etc.</li> <li>• Puede recurrirse a la cuantificación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser extensa en los tiempos de análisis.</li> <li>• Dificultad en su recuperación.</li> <li>• Selectividad de los datos.</li> <li>• Información prejuiciada o que refleje el prejuicio por parte de su autor</li> <li>• El acceso puede verse bloqueado</li> </ul>                                                                                                                                             |
| Archivos grabados        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas que se enuncian arriba.</li> <li>• Además, puede ser precisa y cuantitativa.</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas enunciadas para la documentación.</li> <li>• La privacidad puede inhibir el acceso del investigador</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Entrevistas              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantean un enfoque o un tópico a estudiar en el caso</li> <li>• Provee al investigador de inferencias percibidas.</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los prejuicios pueden llevar a preguntas pobres o mal planteadas.</li> <li>• Respuestas prejuiciadas.</li> <li>• Recolección incompleta o insuficiente</li> <li>• El entrevistado expresa aquello que el entrevistador quiere escuchar</li> <li>• La entrevista tiene que ser llevada a cabo por un experto, porque de no ser así, se corre el riesgo de obtener información imprecisa o mal recolectada</li> </ul> |



## Investigación cualitativa

|                          |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Observación directa      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubre los eventos en un tiempo real.</li> <li>• Es contextual, ya que cubre los eventos en un determinado contexto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo que implica llevarla a cabo.</li> <li>• Selectividad, que puede llevar a perder alguna información.</li> <li>• La presencia del observador puede causar cambios en los observados.</li> <li>• Los costos, ya que los observadores necesitan tiempo.</li> </ul> |
| Observación participante | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas que las enunciadas en la observación: discriminación e involucramiento con las conductas interpersonales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mismas que las citadas en la observación directa</li> <li>• Prejuicios del investigador</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| Artefactos               |                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selectividad</li> <li>• Disponibilidad del material</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |

*Análisis de las evidencias del estudio de caso*

Estrategia analítica utilizada. En la evaluación de los datos recolectados, hay varios puntos de vista relacionados con esta fase del estudio, uno de ellos es que la fortaleza estadística no es absolutamente necesaria en todos los casos estudiados. El investigador presentará las técnicas estadísticas específicas que utilizará en su estudio o bien, puede recurrir al análisis de tipo cualitativo de los datos.

*Desarrollo de las conclusiones*

El desarrollo del reporte es la parte más importante e implica realizar un enlace entre el investigador y el posible lector. Esto es, si el investigador no explica bien sus hallazgos, esto causará confusión al que lea el resultado. Aquí, se abordan detalladamente los resultados cualitativos y cuantitativos que se obtuvieron, acompañados de las explicaciones o de lo que estos resultados significan. Generalmente, se hace un enlace con los preceptos teóricos que fundamentaron

### Investigación cualitativa

el proyecto y deberá seguir un orden lógico que, además, permita dar respuesta a las preguntas de investigación que se plantearon al inicio del proyecto.

En resumen, se presentan los principales pasos para llevar a cabo el estudio de caso (Hernández, 2003).

Analice el caso de manera inicial, descripción inicial.



Formule su planteamiento del problema con el caso (objetivos, preguntas de estudio, justificación y explicación de los motivos por lo que se eligió el caso).



Elabore un primer inventario del tipo de información que desea recopilar.

Obtenga la información inicial.



Prepare el estudio de caso, describa el contexto y antecedentes, información completa que requiere el caso, tipo de datos que necesita y métodos para obtenerlos.



Analice la información.



Desarrolle alternativas o cursos de acción, si es el objetivo.



Presente el reporte con recomendaciones y una justificación de éstas.

### ANÁLISIS DE DATOS

Toda vez que se ha planteado un protocolo, que es la guía que de alguna forma llevará ordenadamente al investigador que hace el estudio de caso y que se ha acopiado la información que se consideró relevante, es necesario indicar qué se va a analizar y cómo se llevará a cabo este procedimiento.

En el estudio de caso, las unidades de análisis pueden ser desde un individuo, comunidad, organización, estado, nación, civilización, o cualquier grupo que se desee estudiar.



## Investigación cualitativa

Al inicio, se plantea que deberá, tentativamente, indicarse el tipo de datos que deseamos obtener; no obstante, las ligas o eslabones entre los datos y los criterios de interpretación de los hallazgos no están tan bien desarrollados en el estudio de caso. En todo caso, los ejes temáticos o los temas que se deseen analizar se plantean desde el inicio del estudio, pero podrán sufrir algunos cambios o adaptaciones, que depende de los datos que posteriormente se hallan encontrado.

El análisis de los datos consiste en el examen, categorización, tabulación y otras formas combinadas de analizar la evidencia. De cualquier forma, no es necesario el análisis de tipo estadístico en un estudio de caso.

Entre las formas usuales de analizar la información, se cuenta la creación de tablas de frecuencia de eventos, el ordenamiento de la información, el análisis de la información realizando cortes por eventos temporales, el análisis basado en unidades temáticas, ejes o categorías.

En el análisis de los datos, Bonilla y García (2002) explican que surgen de un estudio de caso, se puede recurrir no sólo a la descripción del entorno inmediato, sino al estudio de documentos variados que confronten o verifiquen los datos, que incluyen: diarios personales, material bibliográfico o hemerográfico, periódicos, bitácoras y cualquier documento escrito; la información se recopila a través de la observación directa o indirecta para obtener una visión detallada de la problemática; con las entrevista se obtiene la información del contexto y de los actores involucrados en el caso: vivencias, creencias, sentimientos y experiencias; finalmente, los objetos proporcionan evidencia física: ropa, mobiliario, espacios físicos, fotografías, audiograbaciones, videograbaciones e instrumentos de evaluación variados, incluyendo las pruebas.

El análisis de los datos es un proceso que depende del estilo personal del investigador, no olvidando que es necesaria una teoría que respalde la descripción y la explicación del caso.

Es necesario que para tener un entendimiento del caso, se haga una descripción a detalle de éste, que incluya todas aquellas personas y acontecimientos que permitan tener un claro esquema de lo que ocurre en el análisis de ese evento, por lo que se presenta a continuación un ejemplo de esto, siendo una familia (Giordani, 1997 en Muñoz y Muñoz, 2000) el caso que se reporta:

La familia está conformada por cuatro miembros, matrimonio y dos hijos: Juan el padre, de 48 años, es obrero agrícola en situación laboral de baja por invalidez,

## Investigación cualitativa

no tiene estudios ni sabe leer ni escribir. Está diagnosticado de "psicosis paranoide" con varios ingresos hospitalarios en la unidad psiquiátrica de un hospital rural.

Ana, la madre, de 43 años, es ama de casa, no tiene estudios, aunque sabe leer y escribir, con escasos recursos sociales e intelectuales.

Los menores, Juan y Miguel, de 11 y 8 años, respectivamente, estudian quinto y segundo de educación primaria, en un colegio público de la localidad próxima al domicilio y ambos presentan un alto nivel de ausentismo escolar. El pequeño se queja de frecuentes dolores de cabeza y presenta un rostro con aspecto de "hinchazón"; el hermano mayor mantiene una actitud negativa ante la comida, su peso y talla son inferiores a los niveles correspondientes a su edad cronológica.

En relación con la situación económica de la familia, el único ingreso fijo corresponde a la pensión de invalidez del padre. Ocasionalmente, han recibido ayudas económicas, por parte de la familia colateral del padre, también de una organización religiosa o de algún vecino. Además de la precariedad económica, la familia tiene gastos contraídos por valor de 330 000 pesetas por falta de pago en la renta y en comestibles.

El entorno inmediato donde residen es una casa unifamiliar, en régimen de propiedad, y está sujeta a un préstamo hipotecario. La vivienda presenta buenas condiciones de habitabilidad, aunque con escaso mobiliario que está deteriorado; así como insalubridad ambiental por falta de higiene. El contexto social del domicilio corresponde a un barrio periférico de una localidad andaluza, menor de 20 000 habitantes y distante 20 km de la capital de la provincia, el entorno cuenta con buena infraestructura y servicios.

La madre es la persona que realiza la demanda inicial de los Servicios Sociales Comunitarios (SSC) y manifiesta una petición de ayuda económica.

Al hacer un análisis detallado de la familia, se encontró que en cuanto al sistema familiar, la familia nuclear tiene una dinámica influenciada por las frecuentes crisis del padre, sobre todo en el último año que ha tenido que ser hospitalizado en cuatro ocasiones. Se inicia con abandono del tratamiento farmacológico, conductas extrañas (paranoides) en la calle y episodios de violencia con su esposa. En estas situaciones, Ana se marcha con los hijos a una localidad cercana donde vive su familia de origen. En cuanto a la familia extensa, la familia colateral del padre ha ayudado en repetidas ocasiones al pago de deudas contraídas por la madre en distintos establecimientos. Ana expresa que tiene grandes limitaciones para hacerse cargo de la casa y del dinero, por lo que la gestión económica del



## Investigación cualitativa

hogar la llevan el padre junto con uno de los hermanos, encargándose de abonar los gastos que realiza la madre en las distintas tiendas. Además, la abuela frecuentemente le da a los menores dinero para algunos caprichos. Por su parte, la familia de origen materno acoge a Ana y a sus hijos cuando comienzan las crisis del padre hasta el alta hospitalaria de Juan, manifiestan cansancio por la frecuencia con la que ocurren estas situaciones.

En el aspecto laboral, las fuentes de ingresos anteriores a la percepción de la pensión de invalidez del padre procedían del cultivo de una parcela, propiedad de la familia paterna que en la actualidad lleva dos años sin estabilizar, debido a las frecuentes crisis del padre. La madre no ha estado nunca empleada, aunque expresa su deseo de encontrar trabajo. La contribución de la madre a la economía familiar ha consistido en solicitar ayuda económica, en distintas ocasiones, a una organización religiosa de la comunidad.

El estado escolar de los hijos incluye faltas de asistencia injustificadas por parte de los padres, que se traduce en ausentismo, sobre todo el último año. Además, cuando acuden, no suelen respetar los horarios de entrada, presentan un aspecto de higiene y vestimenta descuidados. Algunos de los profesores de la escuela conocen la situación por la que atraviesa el grupo familiar, por lo que en ninguna ocasión han citado a los padres.

En lo que se refiere a otros sistemas relacionados con el entorno familiar, el sistema sanitario refiere que se le ha dado atención farmacológica hospitalaria a Juan. Tanto para la madre como para los hijos, los aspectos relacionados con la salud no se consultan al médico, esto se debe a la situación de provisionalidad con la que residen en esta localidad, durante el último año, por la frecuencia de traslados del domicilio en circunstancias de crisis del padre. A excepción de una vecina, el resto del barrio mantiene un cierto distanciamiento de la familia por la incidencia de la enfermedad de Juan, que ha ahuyentado a los vecinos. Con respecto a interacción de los menores con sus iguales, el mayor suele pasar bastante tiempo con los amigos, mientras que Miguel no tiene amigos estables y permanece mucho tiempo en el domicilio.

Como se observa, el investigador realiza una descripción detallada de los personajes involucrados en el caso, sus principales características, la vivienda y condiciones demográficas y socioeconómicas prevaecientes, así como la problemática, descrita a continuación en palabras del investigador:

### Investigación cualitativa

Con relación a estas áreas, la petición de ayuda económica se convierte en el elemento emergente de una situación carencial de este grupo familiar. Si bien, la familia en situaciones anteriores, ha recibido la ayuda y colaboración de los miembros de su red (familia extensa, alguna vecina, organización religiosa), éstos se muestran agotados ante las frecuentes demandas. Durante el último año, las crisis del padre han sido muy repetidas, lo que ha ocasionado una sobrecarga en el sistema familiar que dificulta la planificación y organización de la vida cotidiana, razón que explica las dificultades crecientes en:

- a. Sentimientos de inestabilidad, pues los miembros de la familia no conocen cuánto tiempo podrán permanecer en su domicilio, si el padre tiene una recaída.
- b. Disminución de la tolerancia hacia las conductas de Juan, en épocas de crisis, tanto por parte de los hijos, de la esposa y los vecinos y familiares próximos.
- c. Necesidades no cubiertas de identidad, autoestima y seguridad para los distintos miembros de familia.
- d. Contexto de permisividad para los menores, especialmente con el hijo mayor en lo que a horarios y uso del dinero se refiere.
- e. Discontinuidad en la atención escolar de los hijos: ausentismo, rendimiento, higiene.
- f. Relativismo normativo según convivan los menores con sus padres en su domicilio o en casa de sus tíos maternos.
- g. Existen, además, condicionantes que no favorecen la acomodación familiar de las situaciones que ha de afrontar: la ayuda externa que reciben por parte de los miembros de su red de apoyo, la familia extensa en la mayoría de ocasiones ha sido de carácter sustitutivo, en vez de constituirse como ayuda complementaria a los esfuerzos que ha de realizar la familia para afrontar sus dificultades.

Junto con las dificultades o el problema de la familia, el investigador hace un análisis de las principales posibilidades de cambio y capacidades o puntos fuertes del sistema familiar y la hipótesis de trabajo, sustentada con teoría:

- a. Los padres, pese a sus dificultades personales y sociales, han podido mantener a su familia unida y muestran su capacidad para solicitar ayuda.



### Investigación cualitativa

- b. Mantienen en todo momento, especialmente la madre, una actitud colaborativa con los servicios (SSC).
- c. Son sensibles para entender las necesidades de sus hijos.
- d. Mantienen una buena vinculación afectiva con los menores.

### Hipótesis

Se trata de una familia con límites laxos hacia el exterior y con poco sentido de identificación y pertenencia, que necesitan frecuentemente ayuda externa para resolver sus dificultades. La ayuda recibida por la familia extensa, en ocasiones, se ofrece asumiendo funciones parentales, que de algún modo, contribuye a consolidar las dificultades de competencia percibida por todos los miembros del grupo familiar.

Esta situación va agravándose paulatinamente, en la medida que las soluciones intentadas palian la situación puntual y de emergencia, aunque no ofrece oportunidades para adoptar alternativas de acción de carácter preventivo, tendientes al ajuste de la familia a su situación, lo que ocasiona una cronificación y afectación de todos los miembros del grupo familiar. Con base en lo anterior, la hipótesis de trabajo puede definirse como la aplicación de un programa de intervención basado en el desarrollo de las capacidades y de los recursos de la estructura de la familia y su red de apoyo; da lugar a un cambio en el funcionamiento familiar, adoptando patrones más flexibles que ayuden a garantizar el bienestar y crecimiento de sus miembros (Giordani, 1997 en Muñoz y Muñoz, 2000).

Una vez que se presentan las principales características asociadas con los actores del caso, descrita la problemática y las fortalezas, así como la hipótesis, se describió de forma breve y por razones de tiempo, las estrategias de acción con esta familia. Es importante recordar aquí que el estudio de caso entre sus características incluye que el investigador no sólo puede describir y explicar la situación, sino que emita un diagnóstico y formule estrategias de intervención, como se indica en el ejemplo:

Toda vez que se analizó el caso, el equipo de trabajo (SSC) elaboró un programa de intervención con esta familia, que incluye cada área, los objetivos y las estrategias de intervención. A continuación se presentan por razones de tiempo, únicamente las áreas de intervención y los objetivos, apartando las estrategias que se atendieron en este caso:

### Investigación cualitativa

Relaciones familiares (potenciar las pautas de cuidado utilizadas por la familia que sean adecuadas y adquirir otras que optimicen el desarrollo personal y emocional de los hijos, favorecer la comunicación familiar, revalorizar las figuras parentales).

Prevención y promoción de la salud (optimizar el cuidado y la atención médico-sanitaria del grupo familiar).

Organización y economía familiar (promover la adquisición de hábitos saludables de alimentación, fomentar el cuidado personal y favorecer la adquisición de hábitos de higiene adecuados, tomar conciencia de la importancia de una organización del hogar adecuada para el bienestar familiar, optimizar los recursos económicos de la familia).

Formación e integración escolar de los menores (mejorar la atención escolar de los hijos, favorecer la integración de los menores a la escuela).

Ocio y tiempo libre (optimizar la utilización del tiempo de ocio y del tiempo libre, propiciar la vinculación con el entorno más próximo).

Conexión con recursos sociales (mejorar la conexión con los recursos del entorno social).

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Se considera que se puede aplicar el estudio de casos como técnica:

1. Cuando interesa estudiar un fenómeno (sujeto, grupo, comunidad o situación) de manera holística y profunda; se describe y explica la vivencia subjetiva de los involucrados, de tal forma que se obtenga una comprensión de la situación. Esto es, cuando se desean estudiar particularidades de forma exhaustiva, más que generalizar resultados o conformar una muestra representativa de un grupo.
2. Cuando se quiere hacer un recorrido por la experiencia de un sujeto que por sus particularidades es de especial interés explicar su desarrollo y circunstancias de vida, a la luz de una teoría.
3. Cuando interesa estudiar casos particulares que permitan de forma conjunta, ir elaborando una teoría nueva.
4. Cuando se desee elaborar una propuesta de intervención con base en conocimiento exhaustivo del fenómeno y el establecimiento de un



## Investigación cualitativa

- diagnóstico o, bien, interese evaluar los resultados de esta propuesta.
5. Cuando tenemos varios eventos o personas que por sus características sean objeto de comparación para analizar las concordancias y sus diferencias entre sí.
  6. Cuando queremos abordar un fenómeno que fue previamente inaccesible o que por su rareza y poca explicación, sea de interés. Se intenta descubrir y analizar situaciones únicas
  7. De manera sumaria, cuando nos interesa explorar, describir, explicar y evaluar el entorno social (Bonilla y García, 2002).

### EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Título: La prostitución juvenil en Xalapa: Estudio de un caso.

Autor: Gustavo Alfonso Félix

Objetivo: identificar cuáles son las condiciones (psicológicas-sociales) que determinan este tipo de elección laboral en una joven de la ciudad de Xalapa, Ver.

Técnica utilizada: se utilizó la modalidad del estudio de caso, para lo cual se realizaron entrevistas semiestructuradas, historia de vida y se aplicaron pruebas psicológicas (Frasas incompletas de Sacks y Sidney, 1966; Inventario ilustrado de intereses de Geits, 1970; Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota, MMPI; Escala de preferencias personales y vocacionales de Küder). El caso se llevó a cabo durante aproximadamente tres meses.

### Resultados

#### Descripción del sujeto

Se trata de una mujer de 27 años , a quien se le denominó "Ana", hija adoptiva de un matrimonio de la ciudad de Xalapa, el cual la recogió aproximadamente a los cinco días de nacida; terminó el segundo año de secundaria y posteriormente estudió en una escuela comercial de la ciudad de Xalapa como auxiliar contable por espacio de dos años. Actualmente tiene dos hijos producto de diferentes padres.

## Investigación cualitativa

### Inicio de la actividad sexual

Inició su vida sexual en forma activa a los 16 años y refiere que su primer coito fue doloroso y con mucho temor. Como resultado de su primer contacto sexual, ella quedó embarazada. Después no tuvo relaciones sexuales hasta que conoció a su segunda pareja. Ella relata que su reinicio sexual fue muy satisfactorio.

### Inicio y causas de la actividad prostitucional

Ana se inició en el trabajo prostitucional seis meses después de haber buscado trabajo en diferentes lugares, en los cuales le pedían experiencia laboral, cartas de recomendación y largos horarios, esto le imposibilitaba atender a sus dos hijos; además, la remuneración económica era muy baja. En cierta ocasión, el propietario de una cantina le habló de un trabajo y la remitió con otro sujeto que necesitaba y pagaba bien y en sus palabras "sólo era un ratito", así fue como se inició. Posteriormente, el propietario de la cantina la recomendó con otros hasta que se hizo de una considerable clientela. Toda esta actividad la desarrollaba durante el día.

Ana afirma que sus hijos no sabían a ciencia cierta el tipo de trabajo que realizaba, aunque pensaba que éstos lo sospechaban, pero que no lo reprochaban.

### Análisis del caso

Este estudio permite conocer los rasgos de personalidad presentados por Ana, los cuales (según el MMPI) son de naturaleza psicopática, pero esto no permite asegurar que necesariamente dicho rasgo explique su elección profesional; sin embargo, se encontraron ciertas circunstancias socioeconómicas y de tipo familiar que pueden considerarse como determinantes para el inicio de la actividad prostitucional.

Se encontró también que las relaciones conyugales de sus progenitores no fueron permanentes ni equilibradas. Ana manifiesta no haberse criado en un hogar feliz, en donde sus padres se llevaran bien entre sí y fuesen cariñosos con ella. Su hogar estuvo desorganizado o desintegrado y nunca observó prueba alguna de simpatía o afecto entre los padres.

Esta ausencia de cordialidad y estabilidad entre los padres, así como las privaciones de sus necesidades de afecto y seguridad sufridas en su infancia,



### Investigación cualitativa

hicieron que le resultara difícil establecer una unión con su familia y que no pudiera observar los valores sociales.

En síntesis, se observó que la entrevistada manifestaba los siguientes rasgos característicos: pertenecía a una familia desintegrada, un repertorio laboral que era nulo o muy escaso debido en parte a su deficiente nivel educativo, su proceso de socialización resultaba ser inadecuado, había confusión en la elección de objetos sexuales debido a su pobre desarrollo psicosexual, presentaba sentimientos de ansiedad y culpa asociados a la actividad desempeñada y existían aspectos de su personalidad que refieren el desarrollo de una personalidad falsa.

### CONCLUSIONES

El fenómeno de la prostitución es complejo y multivariado, debe estudiarse desde una perspectiva multidisciplinaria y transdisciplinaria, ya que la decisión concreta de las mujeres para involucrarse en un acto prostituido no es individual, sino psicosocial, está inmerso en la propia dinámica familiar y en un contexto social específico.

Además, en el caso de Ana, existen otros factores que incluyen: ausencia de sostén económico de la familia, imposibilidad de acceder al mercado laboral dada una escasa o nula experiencia, conocimiento de una persona relacionada con el ambiente prostitucional, condición económica e ideología deficientes.

### EJERCICIO

De las *Obras completas*, de Sigmund Freud, haga la lectura de un caso clásico, "el caso Juanito", discútalos a la luz de la teoría que lo sustenta, y en grupo describan el procedimiento que Freud siguió para poder ilustrar y reportar el caso. Una vez hecho esto, revise en el salón la película *Mr. Jones, un irresistible seductor* (con Richard Gere y Lena Olin, Columbia Tri Star, 1993), con la finalidad de que analice el caso del protagonista de la película. En conjunto con el profesor, decida las áreas o los temas que analizarán, establezca las hipótesis con base en una teoría que sustente la problemática y visualice las posibles soluciones o estrategias de acción.

## Investigación cualitativa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonilla, Martha Patricia y Graciela García (2002), *La perspectiva cualitativa en el quehacer social*, México, CADEC.
- Coolican, Hugh (1997), *Métodos de investigación y estadística en psicología*, México, Manual Moderno.
- Félix, Gustavo A. (1999), "La prostitución juvenil en Xalapa: Estudio de un caso", *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 4, núm. 2, julio-diciembre, pp. 309-326, México, Consejo Nacional de Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Freud, Sigmund (1995), *Obras Completas*, Argentina, Amorrortu.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) (2000), "El estudio de casos", en *Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño*, México, ITESM.
- Muñoz, Pedro e Inés Muñoz (2000), "Intervención en la familia. Estudio de casos", en Gloria Pérez-Serrano, *Modelos de investigación cualitativa en educación sociocultural*, España, Narcea.
- Tellis, Winston (1997), "The qualitative report", <http://www.nova.edu/ssw/QR3-3/tellis2.html>, 12 de enero de 2003.
- Yin, Robert. K. (1998), *Case Study Research. Design and Methods*, EUA, SAGE Publications.





## HISTORIA DE VIDA E HISTORIA ORAL

Como muchos métodos cualitativos, la historia de vida adquiere cada vez más importancia en el campo de las ciencias sociales.

La Antropología fue la disciplina que se valió de las historias de vida en sus trabajos de campo y le dio su estatus científico. Sin embargo, aun cuando la historia de vida tuvo auge durante los años treinta, posteriormente decayó, dado el surgimiento y preponderancia de los métodos cuantitativos.

Es Balandier (Martínez, 1994) quien justifica el renacimiento de los antiguos procedimientos, entre ellos la historia de vida para recuperar al sujeto, lo cotidiano, las prácticas sociales y su sentido.

Desde esta nueva visión, el sujeto es lo que se ha de conocer, pues es el único que existe en la realidad concreta y es en su historia donde se puede captar con toda su dinámica. Asimismo, el sujeto lleva en sí toda la realidad social vivida. En él se concretan los grupos sociales a los que ha pertenecido y la cultura en la que ha vivido. Al conocer al sujeto, se conoce al grupo y la cultura tal como se dan de manera subjetiva y vívida (Martínez, 1994).

A través de este método se pretende mostrar el testimonio subjetivo de una persona, donde se recopilan tanto las experiencias como las valoraciones que la persona hace de su propia existencia (Pujadas, 1992). En otras palabras, la historia de vida pretende atribuir a la subjetividad un valor de conocimiento (Ferraroti, 1981).

Por otra parte, la historia oral tiene características similares a la historia de vida, con la diferencia de que se ocupa de testimonios de un grupo de personas, más que de la historia contada por una sola persona.

Ambas, tanto la historia de vida como la oral, tienen la finalidad de recuperar la información contada por los actores mismos, ya sea uno o en grupo, en relación con un acontecimiento.



## Investigación cualitativa

## DEFINICIÓN

Dollard (Martínez, 1994) definió a la historia de vida como un instrumento técnico para superar las reflexiones especulativas en torno a la personalidad y elaborar una teoría sobre bases más objetivas.

La historia de vida contiene una descripción de los acontecimientos y experiencias importantes de la vida de una persona, en las propias palabras del protagonista. Está formada por relatos, los cuales llevan la intención de elaborar y transmitir una memoria, personal o colectiva, que hace referencia a las formas de vida de una comunidad en un periodo histórico concreto.

Por su parte, Ferraroti (Martínez, 1994) indica que la historia de vida no es solamente un método de investigación en el campo social, sino una manera propia de conocer lo social, un enfoque epistemológico, no sólo distinto, sino "otro".

De manera más concreta, el método de historia de vida se refiere al estudio de caso referido a una persona dada, que comprende no sólo su relato de vida, sino cualquier otro tipo de información o documentación adicional que permita una reconstrucción de la forma más exhaustiva y objetiva posible (Pujadas, 1992).

La historia de vida, como historia particular, es fundamentalmente la comunicación de una sabiduría práctica, de un saber de vida y experiencia, de la trayectoria de vida de un sujeto. La idea de ésta es reconstruir la historia de un personaje.

La historia de vida es parte de un paquete técnico de investigación de tipo cualitativo que resalta el requerimiento de una actitud diferente frente a los sujetos de investigación, con el fin de insertarlos en una perspectiva mucho más reflexiva y crítica del mundo y de la vida social contemporánea.

La historia oral contemporánea es un conjunto de técnicas y métodos de investigación que provienen de diversas disciplinas y, al surgir desde el seno de la historia social, selecciona nuevos sujetos sociales con el afán de abordar fenómenos y cuerpos de evidencias específicas y controlables, con técnicas precisas, fuentes nuevas y plurales.

Tiene el propósito de lograr aproximaciones cualitativas de los procesos y fenómenos sociales e individuales con el objetivo de ampliar el rasgo social de producción de conocimientos históricos, considera el ámbito subjetivo de la experiencia humana concreta y del actor sociohistórico.

### Investigación cualitativa

Destaca y centra su análisis en la visión y versión que "desde dentro" y "lo más profundo" de la experiencia, expresan los sujetos sociales considerados en el ámbito de la historia social, local y oral.

La historia oral es un término que viene mayormente asociado al campo de la historia, y en concreto a la historia social y sus derivaciones. La historia de vida es un término que se refiere más al campo de acción de la Antropología, la Psicología y la Sociología. El enfoque biográfico corresponde al campo de la Sociología de corte cualitativo. Con el término de historia oral contemporánea, se incluyen también aquellos que reivindican y revaloran el enfoque biográfico o las historias de vida.

La historia oral temática hace referencia a los proyectos que tienen como propósito central el conocimiento de un problema o tema de investigación, constituyéndose como el objeto de conocimiento.

La historia oral de vida es un proyecto de investigación acotado en torno a un solo individuo, donde lo que importa es la experiencia y trayectoria de tal sujeto y no, particularmente, un tema concreto de indagación. La autobiografía sería el término usado para referirse al tipo de documento que se produce en la interacción entre el investigador y el narrador/informante. Los relatos de vida son las unidades de narración que organizan el contenido de una narración personal, de una autobiografía o de una entrevista. De modo que una historia oral temática se constituye más por un conjunto amplio y heterogéneo de relatos de vida que mediante una sola historia de vida. Al revés, la historia de vida de una persona es el conjunto de sus relatos de vida que integran su propia autobiografía.

En los últimos años, la historia oral emergió como un poderoso medio para registrar y preservar la memoria y las experiencias de vida de personas que, de otro modo, se hubieran perdido (Duchossoy, 2003).

### CARACTERÍSTICAS

Durante la década de los cuarenta hasta entrados los sesenta, dominó la tendencia a desarrollar proyectos cuyos fines eran medir, contabilizar y cuantificar todos los aspectos de la vida social en el campo de acción de las ciencias sociales, imponiendo su normatividad y patrones para la formulación, desarrollo y presentación del análisis social.



### Investigación cualitativa

A partir de la década de los sesenta y setenta, el desarrollo de los enfoques cualitativos tanto en la historia como en las ciencias sociales permitió enfrentar esta tendencia dominante con nuevos conceptos y puntos de partida teóricos, esto vuelve el análisis social más complejo y con mayor impacto social gracias a la crítica de los paradigmas dominantes, así como al desarrollo de extensas y profundas crisis sociales a finales de los sesenta.

Es en los Estados Unidos donde se desarrolla de modo más formal, por primera vez, un programa y proyectos de historia oral a fines de los cuarenta en la Universidad de Columbia, entre cuyos fines estaba el de construir importantes "archivos orales", que se organizaron y sistematizaron con frecuencia sólo para la posible consulta del investigador del futuro. Esta historia oral era en un principio de corte archivístico y empírica, poco preocupada por el análisis y la interpretación histórica.

En la década de los setenta, la historia oral se desenvuelve con gran entusiasmo en varios países europeos. Esta experiencia benefició y complementó la perspectiva pragmática norteamericana de la historia oral: no sólo se interesó en nuevos sujetos sociales y en construir nuevas fuentes históricas; también se propuso hacerlo desde una perspectiva conceptual crítica.

La historia oral se caracteriza por considerar el ámbito subjetivo de la experiencia humana, por resaltar y por centrar su labor en la construcción de fuentes y análisis de éstas, para examinar la versión y visión de la experiencia de los actores sociales atendidos por la historia social, local y oral.

La historia oral contemporánea en México se desarrolló muy vinculada a la experiencia norteamericana de los años setenta y siguió muchos de sus caminos y prácticas; no obstante, las diferencias financieras, culturales e institucionales hicieron que no se desarrollara un modelo exacto, sino un reflejo aproximado. Con el tiempo se combinó también la experiencia europea.

Al hablar de la historia oral, se hace referencia al procedimiento establecido de construcción de nuevas fuentes para la investigación histórica con base en los testimonios orales recogidos sistemáticamente en investigaciones específicas, bajo métodos, problemas y puntos de partida teóricos explícitos. Hacer historia oral significa producir conocimientos históricos, científicos, y no simplemente ejercer una relatoría sistemática de la vida y experiencia de los otros.

## Investigación cualitativa

En la historia de vida se codifican y separan los datos de acuerdo con aquellas etapas importantes en la vida de la persona. Así, cada periodo se convierte en un capítulo.

Como regla, la historia de vida debe resultar legible sin que se le hayan atribuido al protagonista cosas que no dijo o sin que se le cambie el significado de las palabras. Por lo tanto, permite una reflexión acerca de la calidad del saber y las posibilidades de intervención que este procedimiento rico y variado permite al investigador.

Como toda propuesta metodológica, si no se halla vinculada a un problema y a una pregunta específica de investigación, la historia de vida o la historia oral no pueden resultar de interés o de utilidad. Cabe hacer la aclaración que escribir una historia de vida o relatar una historia oral no es como elaborar la autobiografía entera, es algo más concreto, ya que se establece un objetivo sobre el cual versará la historia, por lo que el material es más limitado en extensión; uno escribe sobre una porción de vida solamente, que se centra en sus propias experiencias y se cuentan los acontecimientos más memorables y vivos. Escribirlo no es nada literario sino algo parecido a contar una historia en una conversación cotidiana, la ventaja es que al escribir, se pueden entender las propias experiencias desde el punto de vista de los actores, quienes describen sus propias necesidades, experiencias, estrategias y vivencias.

La práctica contemporánea de la historia oral experimenta dos vías paralelas de investigación, recolección de testimonios, tradiciones orales para la constitución, manejo de acervos y archivos orales:

### *El procedimiento directo*

Recorre a la investigación directa y a la recolección amplia y sistemática en el campo o sitio de ubicación de las "fuentes vivas". Precede con un "protocolo de investigación" definido y con claridad de los objetivos, procedimientos y utilización de los resultados, requiere la coparticipación de los informantes, ya que no sólo son concebidos como el "objeto" de la investigación; sino como "sujetos" activos de ésta.

La vía directa implica trabajar con personas que, al estar vivas, inciden en la construcción de versiones nuevas o modificadas de los acontecimientos y las



### Investigación cualitativa

historias personales pasadas. Esta vía es importante para acercarse a los procesos de conformación de las identidades sociales y culturales; ya que indaga las maneras como se construyen los elementos que dan sentido y contenido a la experiencia humana pasada y compartida dentro del grupo social.

Otra vía es la "investigación comunitaria", en donde participan los sujetos sociales bajo estudio en los objetivos y fines compartidos de los proyectos de investigación y promoción sociocultural. Los historiadores orales se insertan en los grupos sociales y capacitan a determinados sujetos en las tareas de recopilación de testimonios y tradiciones orales propias.

### *El procedimiento indirecto*

Esta alternativa complementa y enriquece la vía directa, ya que por otros medios y con diferentes recursos accede a conjuntos de testimonios escritos u orales, de forma tal que por procedimientos directos sería muy tardado lograr o muy difícil mantener.

Combinar la vía indirecta con aquella que se desarrolla de manera intensiva en el campo produce resultados amplios, diversos y representativos, con posibilidad de explorar casos a profundidad. La información recabada por vías indirectas requiere un trato analítico distinto a la recopilada directamente en el campo.

El oficiante de la historia oral concluye su trabajo con la interpretación analítica y en la explicación teórica de su problema/tema de estudio. La definición de los niveles y las escalas de investigación son factores claves para la organización y desarrollo de la historia oral.

Se pueden diferenciar dos tipos o rangos de cobertura de los proyectos: aquellos que se dedican a la investigación de un problema o tema central (historia oral temática), y aquellos que se afanan al estudio de casos particulares (historias de vida). Así, tenemos proyectos de historia oral de tipo temático, de rango amplio y proyectos de rango reducido e intensivo.

Al ubicarse en alguno de los dos tipos de escala y rango de cobertura y alcance de la investigación, la historia oral se centra en la consideración del ámbito subjetivo de la experiencia humana, para destacar y enfocar su atención en la "visión" y "versión" que del mundo tienen las personas.

## Investigación cualitativa

Los proyectos de tipo temático y de rango amplio son los más comunes. El tipo de proyecto de historia oral que se decida desarrollar debe ser elegido desde un inicio, para implementar los pasos metodológicos y técnicas más adecuadas para tales propósitos.

A continuación se presentan los rasgos característicos de la historia de vida y de la historia oral, de tal forma que se pueden establecer las diferencias entre estas dos técnicas:

CUADRO 13  
CARACTERÍSTICAS DE LA HISTORIA ORAL TÉMATICA Y DE LA HISTORIA DE VIDA

| <i>Rasgos</i>    | <i>Historia de vida</i>                           | <i>Historia oral</i>                                       |
|------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Enfoque          | Caso único                                        | Temático-múltiple                                          |
| Muestra          | Un individuo                                      | Amplia-heterogénea                                         |
| Rango            | Intensivo                                         | Extensivo                                                  |
| Vía              | Directa                                           | Directa e intensiva                                        |
| Entrevista       | Abierta a profundidad                             | Semidirigida                                               |
| Evidencia        | Experiencia y vivencia personal, testimonial      | Testimonio personal, tradición oral, experiencia colectiva |
| Medio y difusión | Autobiografías, trayectorias, <i>life history</i> | Relatos de vida, trayectorias, <i>life-stories</i>         |

La historia oral diferencia entre la tradición oral y la información o evidencia oral que comúnmente denominamos como "testimonio histórico".

La tradición pertenece al ámbito del mundo colectivo, puede ser un conocimiento, una información o un legado que es transmitido de una generación a otra. No incluye, por lo general, conocimientos o información de tipo contemporáneo, sino que está ubicada en un pasado, como tradición compartida, que es reproducida y aun generada en la memoria colectiva de una comunidad social.

El testimonio histórico va a estar distribuido y vinculado al ámbito individual; son relatos de vida, experiencias autobiográficas, informaciones testificadas sobre determinados momentos y periodos en una vida humana, que se enraíza en



### Investigación cualitativa

espacios y contextos históricos socioculturales determinados. Puede ser parte de una experiencia colectiva compartida más amplia, pero está siempre matizado por los sentidos y experiencias personales. No es una categoría que se limite a producir enunciados de verdad o falsedad, sino más bien, habría que considerarlos como una percepción particular de las cosas que, tamizada por los flujos de la memoria y la experiencia reciente, proporcionan texturas nuevas a los testimonios.

La fuente oral es sólo una cara más del conjunto de acervos de información; a la que, sin embargo, le corresponde un papel distintivo. Las fuentes orales son ante todo, fuentes vivas, actuantes, que constituyen una matriz compleja de producción de sentido, que se expresan mediante la vivencia, la evocación, la memoria, la narración oral, entre otras. Las fuentes vivas no son resurrecciones de experiencias reales, sino reconstrucciones históricas de lo vivido. Éstas requieren tanto o más control en su producción y utilización que las demás fuentes históricas, por lo que el proceso de construcción debe ser lo más sistemático y preciso posible, que recurre posteriormente a los procedimientos críticos internos, externos y relacionales de la fuente.

Existen fuentes escritas que son los acervos tradicionalmente empleados por el historiador; fuentes monumentales que incluyen no sólo las construcciones humanas, sino todo tipo de objetos viables de ser utilizados y, también, existen las fuentes orales, específicamente las recolectadas vía el testimonio y la tradición oral.

El reto del historiador oral es, primero, conocer a profundidad su acervo oral; enseguida, conjugarlo y confrontarlo con las demás fuentes documentales y objetales. No conocer las limitaciones y posibilidades de las fuentes no orales limita en grado sumo el alcance de la fuente oral.

Se deben conocer, desglosar y reconstruir las entrevistas orales para aplicarles lecturas con diversos propósitos y herramientas conceptuales que proporcionan las ciencias sociales. Una vez conocida a profundidad la fuente oral se reconocen sus limitantes y sus posibilidades para los fines del conocimiento de la realidad social y las posibles alternativas de actuación en ésta.

Al recoger los testimonios en la historia de vida y la oral a través de la memoria, el investigador se enfrenta a diversos factores que afectan el proceso de evocación, organización y relato de los contenidos de la memoria, algunos de éstos se mencionan a continuación:

### Investigación cualitativa

- Espacios: lugares a que se refiere la experiencia.
- Intensidad: es la experiencia que se trata de evocar, que se percibe en grados, injerencia o efectos.
- Duración: tiene que ver más con los ciclos individuales que con el tiempo efectivo transcurrido.
- Proximidad: la distancia que media entre el presente y el momento de la situación recordada, la profundidad histórica.
- Sentido: el aspecto simbólico o cultural del acontecimiento o vivencia, así como las modificaciones experimentadas a través del paso del tiempo, tanto del informante como del grupo social de referencia.
- Trascendencia: el impacto en los universos sociales específicos en los niveles sociales involucrados. Los efectos y las consecuencias.
- Pertenencia social: son las formas de insertarse en la experiencia colectiva y formas de asumirse socialmente. Lo que se resguarda y reivindica como "propio".
- Conciencia: la evocación reflexiva adecuada al tiempo presente, que modifica el relato sobre el pasado.
- Condición física-emotiva: presente o ausente en la historia personal y en el proceso discursivo del informante. La calidad narrativa y el desempeño/actuación de la transmisión oral.
- Matriz sensorial: involucra los demás sentidos humanos y éstos se coordinan para la evocación y expresión de los contenidos de la memoria.
- Canales expresivos de la memoria: los géneros y modelos narrativos privilegiados en la evocación de la memoria. Estilo, arquetipos, recursos narrativos y discursivos.

Cada uno de esos factores o puntos de enfoque de la memoria pueden emplearse para el examen de la situación de la entrevista, así como también para el conocimiento y comprensión de los contenidos de los relatos de vida producidos.

Al ser una técnica en la que se trabaja con fuentes vivas, los informantes contemporáneos evocan y recuerdan por su voluntad; el historiador y el recopilador de la oralidad no siempre reciben lo que buscan, pero con frecuencia encuentra más de lo que pensaba hallar o recibir.

La manera como la gente recuerda el pasado, describe su presente o considera el futuro está enmarcada por el contexto social de sus experiencias y su ubicación



## Investigación cualitativa

en la sociedad. El pasado siempre resulta filtrado por el presente y es constantemente reevaluado, reasumido y reinterpretado, y es mediante un proceso activo de la colectividad. A través de la pertenencia a determinado grupo social, los individuos son capaces de adquirir, ubicar y evocar sus memorias, en un proceso reconocido como "memoria colectiva".

Para finalizar, la historia permite una reflexión acerca de la calidad del saber y las posibilidades de intervención que este procedimiento rico y variado permite al investigador; las historias de vida y orales están formadas por relatos, los cuales llevan la intención de elaborar y transmitir la memoria, personal o colectiva, que hace referencia a las formas de vida de una comunidad en un periodo histórico concreto.

Su valor subjetivo es precisamente el valor más original, el fenómeno social que la historia de vida permite que exista y circule entre los sentidos de una colectividad y una época.

La historia de vida y oral, como historia particular, es fundamentalmente la comunicación de una sabiduría práctica, de un saber de vida y experiencia, que no obstante, como limitación corre el riesgo de que lo que uno sabe, adquiera otro sentido al momento de ser transmitido al investigador y el procesamiento que éste haga de la información.

## DESARROLLO

La entrevista para realizar una historia de vida o una historial oral es una de las partes más fáciles y, al mismo tiempo, más difíciles de realizar. Pedir a una persona que narre su historia para indicar aspectos personales muy íntimos y en ocasiones describir acontecimientos significativos es una petición difícil que hacerle a una persona y plantea también problemas éticos particulares y generales.

Para llevar a cabo la técnica, se citan a continuación los puntos:

### *Elección del tema*

El primer paso para esta técnica es elegir un tema concreto. Puede limitarse la narración a cualquier asunto que haya marcado o que tenga impacto a través de la vida de la persona. Algunas posibilidades incluyen el hambre, el feminismo, la

## Investigación cualitativa

fama y la celebridad, la pertenencia a una raza o grupo étnico, la muerte y la política de salud, la identidad sexual, los problemas de la guerra, la política electora; cualquier tema que sea de interés para discutir es válido si para el investigador es el centro de su atención.

### *Definición de objetivos*

Los objetivos de investigación deben definirse claramente, así como los datos necesitados. Por su naturaleza, los objetivos buscados mediante este método son redactados en términos descriptivos. Un ejemplo de los objetivos que pueden indicarse para trabajar bajo esta temática es determinar el nivel de influencia positivo o negativo de los demás, en el proceso de construcción de la propia personalidad y tomar conciencia de cuál ha sido su propia participación en esa construcción; esto es, de las consecuencias que sobre el desarrollo de la propia personalidad han tenido las decisiones tomadas anteriormente en el ámbito académico, laboral, afectivo, y en el modo de vida.

### *Selección del (los) sujeto (s)*

Se debe cuidar que el sujeto o sujetos participantes en el estudio sean representativos del contexto sociocultural que se pretende estudiar.

### *Selección de los materiales utilizados*

Pujadas (1992) clasifica los materiales que se pueden utilizar de la siguiente manera:

Documentos personales: es cualquier tipo de registro no motivado o incentivado por el investigador durante el desarrollo de su trabajo, que posea un valor afectivo o simbólico para el sujeto analizado: autobiografías, diarios personales, correspondencia, fotografías, películas, videos o cualquier otro registro iconográfico, notas, agendas, etc., que sirvan de apoyo a la narración que se va a hacer del tema a describir. Se incluyen también objetos personales: vestimenta, objetos pertenecientes al sujeto de estudio y otros.



## Investigación cualitativa

**Registros biográficos:** son los obtenidos por el investigador a través de la encuesta. Aquí se incluye a los relatos de vida (único, cruzados o paralelos).

**Pruebas psicométricas:** son instrumentos de personalidad, de actitud y vocacionales, y se elaboran bajo ciertos criterios de confiabilidad y validez.

### *Selección del lugar para conducir la investigación*

Se recomienda que para captar con mayor exactitud la realidad cotidiana de los sujetos así como para establecer con mayor facilidad el *rapport*, la investigación sea llevada a cabo en el contexto natural del participante: casa o comunidad.

Los participantes deben ser contactados por el investigador con la finalidad de explicarles los objetivos de la investigación, pedirles su cooperación y establecer el plan de trabajo.

El o los participantes deben dar su consentimiento de preferencia por escrito para que el material sea grabado y el posible uso que se pueda hacer de sus resultados. Un ejemplo de carta de consentimiento puede ser la siguiente:

#### Carta de consentimiento

Nosotros \_\_\_\_\_ autorizamos a \_\_\_\_\_ grabar en audio o video las entrevistas que tenga (n) con nosotros, con objeto de que puedan ser estudiadas y, eventualmente, utilizadas con fines educativos y de entrenamiento.

Todas aquellas personas que pudieran tener acceso a la grabación respetarán nuestra privacidad y protegerán el anonimato.

Autorizamos voluntariamente el uso de los resultados para:

- |                                                                        |    |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|----|
| a) El investigador y su equipo                                         | sí | no |
| b) La investigación dentro de la institución                           | sí | no |
| c) El entrenamiento de estudiantes                                     | sí | no |
| d) Su exhibición en seminarios de trabajo y conferencias profesionales | sí | no |
| e) Todos los puntos mencionados con anterioridad                       | sí | no |

Otro tipo de restricciones al uso del material grabado y resultados han de ser especificadas aquí.

## Investigación cualitativa

Manifestamos haber leído y entendido la presente carta y estar de acuerdo con las opciones que hemos elegido

Fecha, nombre y firma de todos los participantes en la investigación.

Otro ejemplo del proceso de informe sobre el consentimiento y la forma cómo manejar las instrucciones es el siguiente:

Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre los ciudadanos y su experiencia con el multimedia, a través de la redacción en sus propias palabras, de historias y experiencias con el multimedia. Si usted decide colaborar con este estudio, deberá escribir una historia de su vida de entre tres y cinco páginas, sobre sus experiencias con el multimedia y los sitios web. La historia formará parte de un archivo y puede ser leída por los investigadores y personas interesadas en conocer acerca de su experiencia. Como participante en un estudio de investigación, usted tiene el derecho de que su confidencialidad sea guardada por los investigadores. Las grabaciones de este estudio serán mantenidas en privado y sólo para uso de los investigadores, con la finalidad de que se conserve la fidelidad de lo dicho por usted. Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y usted puede conservar una copia de este formato para su información.

### *Puesta en acción del plan*

Se lleva a cabo el plan de trabajo establecido previamente con él o los participantes tratando de cuidar lo siguiente:

- El ritmo de los participantes.
- Las particularidades del contexto sociocultural en que se desarrolla la investigación (lenguaje, costumbres y religión).

Es recomendable que al finalizar la investigación el o los investigadores hagan un ejercicio de devolución al o los participantes para explicarles los resultados.

Una alternativa diferente a la planteada por Pujadas (1992) para desarrollar la técnica, se expone a continuación, no olvidando que la investigación de historia oral y/o de vida, se ciñe a los requerimientos básicos que se realizan en cualquier protocolo científico de investigación social. Las fases de investigación permiten apreciar un proceso que va del propósito por alcanzar un conocimiento, a una conclusión que es la construcción de un conocimiento socio-histórico determinado:



## Investigación cualitativa

### 1.El plan de investigación y recolección.

- 1.1 Decisión sobre los métodos y técnicas de investigación.
- 1.2 Determinar sobre los métodos y técnicas de investigación.
- 1.3 Proyectos de investigación y vías de acción: directa: trabajo en el terreno y participación comunitaria; indirecta: archivos orales y convocatorias.
- 1.4 Primer paso: el proyecto de investigación.
- 1.5 Las etapas del trabajo.
  - a) Preparación y elaboración de los instrumentos técnicos de investigación (la guía temática, ficha etnográfica, diario y libreta de campo y grabadora).
  - b) El plan de actividades (recursos, calendarios y fases).

### 2.La acción: el trabajo directo de campo.

- 2.1 Fase de exploración en el campo, pruebas de campo.  
Técnicas de investigación.  
Formación del directorio de informantes.  
Localización y selección de informantes (calendario).
- 2.2 Fase de recopilación directa y a profundidad: 1) la entrevista en el campo, 2) tratamiento de la entrevista, 3) reflexión sobre el proceso de recopilación.

### 3.El análisis: la formación del archivo oral.

- 3.1 Ordenación, rotulación y clasificación del material recopilado.
- 3.2 Elaboración de índices de contenido.
- 3.3 Clasificación y análisis del material.
- 3.4 El proceso de transcripción de las cintas.
- 3.5 Alternativas y opciones de análisis.
- 3.6 Utilización y difusión del archivo oral.

## ANÁLISIS DE DATOS

El material obtenido es analizado, evaluado e interpretado por lo general desde el punto de vista psicosocial o bien psicológico.

Antes de pensar en la fase de análisis, es conveniente evaluar y dar por concluida la sistematización del archivo oral. Para hacer la organización, clasificación y análisis del material recopilado es muy útil conocer el material,

## Investigación cualitativa

mediante la elaboración de listados e índices de contenido. El análisis de los datos comienza con el conocimiento íntimo de los datos, por lo que se deben leer todas las transcripciones, notas, revisar los documentos y otros datos. Ya examinado exhaustivamente el contenido de las entrevistas, hay que decidir si se transcribe lo referente a un tema y a un género narrativo, o bien, todo el contenido de la entrevista. También se tienen que elaborar glosarios y cronologías específicas para cada informante o acontecimiento central del tema, listados de temas y esquemas biográficos, que contextualicen los ritmos y experiencias de los propios individuos. Esto es, identificar las principales etapas, los principales acontecimientos y experiencias de la vida de la persona. La historia se elabora codificando y separando los datos de acuerdo con aquellas etapas importantes en la vida de la persona, por lo que cada periodo se convierte en un capítulo.

El análisis podrá constituir, para cada personaje, informante clave o narrador de la investigación, una especie de "matriz de experiencia" individual, cronológica, que marque las líneas de flujo de la experiencia personal. Dicha matriz puede orientar la lectura de la experiencia particular de los narradores y ayuda a ubicarse en el contexto más amplio del cual forman parte.

Una vez terminada la identificación temática de todas y cada una de las entrevistas, con sus diversos índices de contenido, glosarios y cronología, se prosigue con la elaboración de una "matriz general", que contiene el total de las entrevistas de los distintos informantes. Esta matriz global dará pistas para identificar los ejes o núcleos centrales de información, temas, problemas, proposiciones y conceptos.

La matriz general contenedora sólo es un medio para volver a examinar cada uno de los narradores/informantes en sí mismos. La vuelta al narrador es, por lo mismo, el paso ineludible para terminar el proceso de conocimiento de los testimonios. La descomposición de los textos del narrador es sólo un propósito analítico en el camino para el mejor manejo y conocimiento del conjunto de textos orales recolectados, y para el descubrimiento de conceptos y proposiciones.

En la historia de vida, los relatos se organizan en torno a la carrera o trayectoria del individuo, con la mira de lograr una cronología de sus experiencias relacionadas con el desarrollo de su identidad social y personal. Por lo general, el análisis también tiene que considerar la información, las evidencias, los testimonios provenientes de los demás tipos de fuentes consultadas, lo cual



### Investigación cualitativa

permitirá una mejor contextualización, contrastación y, en casos particulares, la convalidación y verificación de los testimonios e información recopilados.

Se sugiere que el material producto de las entrevistas orales grabadas se analice mediante un examen de corte hermenéutico interpretativo, que consistiría en la organización precisa y sistemática de todas las unidades mínimas de contenido del texto oral transcrito. A cada unidad informativa se le examinará primero en sí mismo y luego en relación con las demás unidades y al conjunto del texto oral. La lectura del texto en sí mismo debería buscar las posibles y diversas interpretaciones por parte del investigador, así como los sentidos no explícitos que contengan esas unidades o relatos específicos. El examen consistiría también en tratar de comprender los silencios, lo implícito de la conversación, los acuerdos no verbales de la comunicación y el contexto de la narración.

En un segundo momento, la lectura tendría que hacerse en comparación y en complementación con las demás unidades de información o de relatos específicos, para tratar de comprender el texto en su conjunto, al narrador como unidad y no sólo como fuente empírica desglosable en temas relevantes de investigación. La lectura del conjunto del texto oral transcrito podrá facilitarse conociendo al detalle todos sus cuadros y fragmentos narrativos.

De igual modo, el texto completo deberá confrontarse y triangularse con las demás fuentes orales, documentales y objetales a disposición. La lectura tanto de las unidades narrativas, como del texto en su conjunto, posibilita una lectura múltiple y relacional, no sólo en cuanto a la construcción del texto en sí mismo, sino también respecto a su posición y particularidad frente a otros textos orales recopilados.

Como regla, la historia debe resultar legible sin que se le haya atribuido al protagonista cosas que no dijo, o se cambie el significado de sus palabras. En la mayor parte de las historias, los comentarios e interpretaciones del investigador quedan relegados a la introducción o a la conclusión. Algunos investigadores recurren a poner notas al pie de página para clarificar y explicar las palabras de los informantes.

El análisis de la conversación es una de las orientaciones analíticas que incorpora el examen del "contexto" al examen del "texto", y no sólo para el tratamiento de lo dicho y no dicho por el narrador, sino también de lo actuado y no actuado, dicho y no dicho por el entrevistador, antes y después de la situación de la entrevista.

## Investigación cualitativa

La consideración de la entrevista oral como un hecho comunicativo y etnográfico sitúa al análisis en la necesidad de concebir el proceso de construcción de la fuente oral como un acto en diálogo, que ocurre entre pares, que conjuntamente elaboran y le dan direccionalidad a la comunicación entablada.

Otros investigadores han propuesto el trabajo analítico concibiendo a la entrevista como un "núcleo narrativo", que descansa tanto en los procesos internos/externos de los informantes narradores, como en los propios investigadores/ entrevistadores, procesos de los que hay que dar cuenta.

El análisis y tratamiento de estas entrevistas narrativas reconstituyen, de ese modo, lo que desde la Antropología se identifica con la versión emic y etic; donde la primera identifica la manera cómo el mundo es concebido, sentido y construido por los narradores dentro de un tiempo y un espacio concreto; mientras la versión etic sería la manera cómo ese mundo es percibido, sentido y construido por los observadores o los entrevistadores. La delimitación o fronteras entre los modos de interpretar el mundo son procesos sociales construidos simbólicamente y que en el fluir de su realización interactúan, influyen e interrelacionan.

No se recomienda o privilegia un tipo exclusivo o modo de análisis en abstracto y generalizable. Lo conveniente es acercarse al estudio de otras experiencias que se parezcan a los problemas y preguntas de investigación del investigador, para obtener cierta inspiración y algunas luces para enfocar nuestro análisis y mejorar nuestros esfuerzos.

De cualquier forma, el análisis de la historia de vida y de la historia oral responderá al objetivo trazado inicialmente, con base en temáticas, en un análisis exhaustivo de los personajes y circunstancias envueltas en la temática, como se ejemplifica a continuación:

### *El sujeto*

Se trata de una descripción actual de la(s) persona(s) protagonista(s) de la historia de vida. Se describe su edad, estado civil, profesión, grupos de pertenencia y personas significativas.

Por ejemplo: Pedro tiene 24 años, casado, es padre de un hijo propio y de dos que su esposa ya tenía. Su profesión es la de herrero-soldador y chofer de camión. En la actualidad, su esposa está embarazada. Lleva un año desempleado. Se



### Investigación cualitativa

mantiene con trabajos ocasionales y reduce al máximo sus gastos. Durante todo su tiempo libre se dedica a trabajar en servicios comunitarios, especialmente organiza actividades de todo tipo con los niños del barrio. Es muy activo en la comunidad cristiana y uno de sus principales líderes. Dirige los cantos y la participación popular durante las funciones religiosas, las fiestas navideñas y las actividades de Semana Santa. Durante todo el año, hace reuniones con los niños y jóvenes en el Centro Juvenil, planifica con ellos paseos, salidas y actividades deportivas. En todo el barrio es muy estimado, tanto por niños y jóvenes como por los padres de ellos y la mayoría de los adultos. Además se ha convertido en el consejero de los jóvenes y las jovencitas, quienes lo escuchan y muchas veces siguen sus orientaciones. Por su parte, se preocupa por todos y está atento a detectar los problemas que se le presentan, tanto en la familia como en la calle.

### *Síntesis del texto*

La historia se divide y describe de forma sintética en momentos o etapas principales. Las pautas para ser marcadas como principales están dadas por acontecimientos o rupturas que cambian de manera significativa el rumbo de su vida.

Por ejemplo:

Pedro hasta los trece años. Esta etapa se caracteriza por la dependencia de la familia, tanto materna como paterna. Esta etapa termina violentamente cuando Pedro huye definitivamente de la familia y empieza a vivir por su cuenta. Pasó por un periodo de transición durante el cual fue recogido por conocidos, pero ya no mantiene relaciones con los propios padres. La madre lo ayudó desde lejos, pero el padre se desentiende de él por completo. Pedro de 13 a 18 años: entra al mundo del trabajo, del grupo de iguales para divertirse, al de la sexualidad, la bebida y la droga hasta llegar al borde de la delincuencia. La experiencia de un campamento organizado en el barrio por jóvenes a quienes dirige un sacerdote y algunos seminaristas, cambia definitivamente su vida. Pedro de los 18 a 24 años: etapa marcada por el progresivo compromiso social y religioso, la formación de pareja estable que termina en matrimonio, la paternidad tomada no sólo como responsabilidad sino como goce, la búsqueda de estabilidad económica mediante una profesión como obrero especializado.

## Investigación cualitativa

*Análisis de la información*

La información obtenida mediante los diversos materiales utilizados es analizada con detenimiento para relacionarla de manera directa con el objetivo de investigación. Se citan palabras textuales del participante para luego proceder con el análisis.

Si por ejemplo, en el caso de Pedro, el objetivo fuera describir la formación, estructura y funcionamiento de los vínculos materno-filiales y paterno-filiales podría observarse lo siguiente:

—Mi papá para mí significa algo, porque él en algunos momentos me ayudó, aunque después me la hizo mal.

—¿Tú sientes que le tienes cariño?

—Sí lo quiero. Claro, no como a mi mamá. Nunca. La diferencia entre los cariños es grande.

—¿Cómo, cuánto?

—Bastante larga, porque mi mamá para mí es lo más importante. Nunca podrá ser igual que el amor de mi esposa y mis hijos, mi mamá; ya bueno, papá y abuelo... pero no, no.... nunca los podré querer a los dos por igual; mi papá pasaría a un tercer plano".

Como se observa, existe una diferencia sustancial entre el vínculo materno y paterno. Por otra parte los vínculos con cada progenitor son por separado como seres individuales, nunca un vínculo con la pareja como estructura dual.

—Mi papá se quedó ese día conmigo, se quedó dos días conmigo y yo dormía con mi papá[...]. Cuando mi papá se iba yo recuerdo que yo me puse a llorar y yo me estaba despidiendo de mi papá y mi papá también se puso a llorar. Entonces mi papá me cargó y me dio un beso. Entonces cuando me soltó me dijo: "vete para dentro que yo me voy". Y yo me puse a llorar y aguantaba a mi papá y aguantaba al poste, o sea, que yo no me quería quedar, que yo me iba con él.

La ambigüedad del vínculo con el padre está patente en el episodio doloroso de la despedida cuando el padre lo entrega a la abuela materna.

—Si uno no tiene a su papá, uno se cría distinto, se cría como un muchacho solo. Claro que mi mamá me sirvió mucho. Pero el papá es como la pieza fundamental; es como si una casa dependiera de dos columnas; si te quedas con una parece que la casa está media de lado, porque aquí falta el hombre.



### Investigación cualitativa

Una de las carencias principales que Pedro reprocha a su papá es haberle dejado sin orientación. Mucho de su descarrío durante la adolescencia y juventud a eso se lo atribuye.

Por último conviene destacar que Pedro no presenta ninguna problemática clínica en las escalas del MMPI. Asimismo en las pruebas proyectivas no hay signos de problemática importante y su perfil vocacional se ve claramente inclinado al trabajo social.

### APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

A continuación se citan algunos de los usos más comunes de las historias de vida y de la historia oral:

#### *Identificación de problemas*

Aquí el principal objetivo es definir una meta. Tomando en cuenta que la historia de vida de una persona es representativa de un complejo mundo de realidades humanas y sociales, propias de los grupos humanos en los que se ha transcurrido, este método es idóneo para el estudio de temas o rasgos psicosociales. Para lo anterior, Martínez (1994) proporciona una lista de temas que sin ser exhaustiva es muy completa:

- Tipos de familia extensa; sus ramificaciones y complicaciones, agresiones internas y solidaridades.
- Relación machista hombre-mujer y sus consecuencias.
- Las pautas de conducta sexual.
- La violencia en la familia.
- La crianza y la educación de los hijos.
- La madre que va a trabajar y deja al hijo con la abuela.
- La mujer que pasa por sucesivos hombres, cada uno de los cuales le deja un hijo más que alimentar.
- Los conflictos entre hermanos de distinto padre o madre.
- La miseria vivida desde la infancia hasta la edad adulta.
- La vivienda marginal tanto en el campo como en la ciudad.
- El niño disputado por diferentes grupos familiares.
- El trabajo infantil y sus consecuencias.
- El dominio de la mujer dentro del hogar.

## Investigación cualitativa

- La incorporación del niño al mundo del dinero.
- Los hijos abandonados.
- El bajo mundo de los barrios, la prostitución, el alcohol y la droga.
- La soledad emocional del niño sin padre.
- Experiencias vitales que pueden cambiar el rumbo de una vida.
- La paternidad conquistada y ejercida como satisfacción y responsabilidad personal.
- El proceso de estructuración de una pareja.
- La religión como fenómeno popular.

### Planeación

Aquí lo importante es encontrar la mejor forma de lograr las metas. En este momento es de vital importancia conocer al sujeto o sujetos que van a participar en la investigación, así como el contexto sociocultural en el que se va a desarrollar, ya que de esto dependen los materiales a utilizar.

El plan de trabajo se elabora en forma conjunta con el o los participantes. Sin embargo, es recomendable que la investigación sea dividida en fases crecientes en complejidad.

### Implementación

En esta fase lo importante es la inserción al campo de los investigadores, ya que su sola presencia puede inhibir a los sujetos participantes.

Muchas veces es recomendable tener una serie de pláticas informales para establecer un buen *rapport* y posteriormente proceder a la investigación.

### EJEMPLO DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA

Título: La historia de vida como soporte de la investigación social.

Autor: María Julieta Oddone y Dora Jiménez

Investigadores del CONICET



### Investigación cualitativa

**Objetivo:** comparar las trayectorias y estrategias de supervivencia diferenciales de los actores de las dos comunidades estudiadas; construir conceptos y reconceptualizar la teoría del intercambio, a partir de los datos obtenidos; construir conceptos y reconceptualizar la teoría del intercambio a partir de los datos obtenidos; crear hipótesis de trabajo acerca de la relación entre el sistema de creencias y las formas de interacciones sociales características de cada comunidad.

**Técnica utilizada:** se utilizó la historia de vida como herramienta metodológica, pues se considera que es adecuada para el grupo etéreo de la investigación, ya que permite al informante hacer una síntesis retrospectiva (reminiscencia) de su trayectoria vital.

**Procedimiento:** mediante la entrevista a ancianos, se obtuvo una revisión completa y ordenada cronológicamente de su vida, que ayudó a comprenderla y darle sentido en el momento en que ésta declina. El relato único, individual, le ayuda a enfocar conflictos no resueltos, a preservar su identidad y es fundamental para comprender cómo se produce el proceso de envejecimiento y cómo éste resulta en distintos tipos de ancianidad. Se partió del concepto de reminiscencia que se concibe como un progresivo retorno a la conciencia de las experiencias pasadas y el resurgimiento de conflictos no resueltos. Esta concepción individualista de evocación del pasado se amplía si se entiende como una autobiografía que incorpora su historia familiar y la narración cronológica de los hechos que le ha tocado vivir. El análisis de los relatos brindó a los investigadores los elementos para profundizar en la complejidad del comportamiento de los sujetos estudiados.

### RESULTADOS

Las comunidades estudiadas se encuentran en Santiago del Estero y Catamarca. Se trata de una economía de subsistencia agrícola y pastoril respectivamente. Estas áreas son geográficamente marginadas, excluidas del desarrollo de la sociedad global, donde existe un escaso acceso a la educación, precarias condiciones sanitarias y de vivienda, donde el nivel de ingresos sólo permite la subsistencia, la precariedad con que desarrollan sus actividades productivas. La población económicamente activa emigra a otras zonas, por lo que hay un

## Investigación cualitativa

desbalance entre los grupos etáreos, por tal motivo conlleva a una situación de mayor fragilidad para el grupo de ancianos. Existen formas de organizaciones familiares en que los abuelos crían a sus nietos que residen allí con ellos. Para el logro de sus objetivos, las familias suelen mantener redes de reciprocidad y de ayuda mutua expresadas en intercambios de bienes y servicios con parientes, vecinos y amigos. Los intercambios que se dan incluyen una complementación de acuerdo con las etapas del ciclo de la vida por la que se transita: cuando el niño es muy pequeño y manifiesta la mayor necesidad, el viejo se hace cargo de su protección, educación y cuidado: en el polo opuesto, cuando el viejo es el necesitado, ya el niño está en situación de acompañarlo y cuidarlo y trata de satisfacer las necesidades de su vida cotidiana; en una situación intermedia, ambos coadyuvan al mantenimiento de la unidad productiva o a resolver dificultades circunstanciales de la vida cotidiana. La dimensión temporal de los intercambios se da en una diversidad de situaciones de la vida cotidiana, donde lo más común sería aquella en que una hija casada deja a cargo de sus padres ancianos el cuidado de sus hijos y en otro momento ella se hace cargo de hacerles las compras o tramites. En otros casos, el intercambio se realiza con hermanos más jóvenes y en el largo plazo, se habla de los intercambios intergeneracionales, donde la ayuda prestada por los padres en el proceso de crecimiento y formación de los hijos es devuelta por éstos como forma de protección en la vejez. Estos tipos de intercambio son normativos y entran en juego las obligaciones morales ("porque son mis padres...ellos me dieron la vida... ellos me criaron") que son las formas más corrientes de explicar tal intercambio. La familia extensa y troncal típica se encuentra en la comunidad agrícola, donde conviven dos o más generaciones. El trabajo aglutina a la familia, ya que se precisan brazos y una organización conjunta para hacerlo funcionar. En este contexto, las actividades realizadas por mujeres, niños y ancianos, que hace a la subsistencia del grupo familiar, son de realización diaria y se refieren a la alimentación. En relación con el cuidado de menores y ancianos, que depende del ciclo vital de éstos, en determinado momento los abuelos crían nietos y después éstos cuidan a los abuelos. Se ven casos en los que los viejos-viejos tienen el derecho o privilegio de pasar el día sin hacer nada. Hay muchos ancianos que viven solos o con hermanos y la actividad pastoril facilita la disgregación, ya que cada uno busca su territorio para desarrollar sus actividades de forma aislada. Mientras en Santiago del Estero la situación es familiar; en Catamarca, la organización es comunitaria.



## Investigación cualitativa

## CONCLUSIONES

El trabajo presentado es útil para conceptualizar y reconceptualizar la teoría a partir de los datos (*grounded theory*), para la elaboración de hipótesis a ser refrendadas por futuras investigaciones, para el preciso diagnóstico de las poblaciones en la orientación de políticas sociales a partir de tipologías diferenciadoras y para dar a los ancianos la posibilidad de reconstruir su historia personal (reminiscencia) y transferirla al investigador.

## EJERCICIO

Lea el caso que se presenta y desarrolle las respuestas de las siguientes preguntas:

1. Establecer un objetivo de investigación.
2. Describir al sujeto.
3. Síntesis del texto.
4. Análisis de la información.

Lola es una bonita joven de 19 años de pelo largo y lacio, recogido en cola de caballo, gana el equivalente a 100 dólares mensuales en un salón de belleza y ahorra para asistir a la Universidad y llegar a ser abogada criminalista.

Lola fue encontrada por Estela, una trabajadora social y psicóloga en una calle de Bogotá (Colombia). Estela refiere que encontró a una niña de 11 años, muy flaca que lloraba histéricamente, la cual le contó que había pactado con un hombre venderle sus favores sexuales por el equivalente de dos dólares (5 000 pesos colombianos), pero que le pagó con un billete falso.

Al recordar el episodio, Lola refiere que en ese momento sentía que su cuerpo no valía nada. "Fui violada a los seis años y a los ocho me obligaron a prostituirme en un bar. Fue el día que más dolor sentí en mi vida. Me hicieron pedazos, me hicieron pedazos. No sólo me desgarraron el cuerpo, sino también el alma".

Estela indica que Lola había nacido en una cárcel de Bogotá donde su madre, una mujer de 29 años, violenta y adicta a las drogas, había pasado la mayor parte de su vida adulta. La propia Lola permaneció varios años en la cárcel antes de conocer el mundo exterior. Al salir de la cárcel su madre la golpeaba y la prostituía para comprar drogas.

## Investigación cualitativa

Lola comenzó a asistir al albergue de Estela e inicio una terapia con ella. Al principio Lola no acudía a las citas o, si lo hacía, le gritaba a Estela y luego salía del cuarto dando un portazo sin consuelo.

—No pienso quedarme aquí, —la amenazaba.

—Nadie me tiene confianza; nadie me quiere. Eres igual a mi mamá.

Lola relata que su madre nunca habló de su papá.

Como nací en una cárcel de mujeres, no pensaba en que había hombres, los únicos que conocí antes de los cinco años fueron los hijos de las otras reclusas. Por mucho tiempo creí que sólo sabían hacer daño y eran violentos. Aún ahora me pongo nerviosa con ellos.

Andando el tiempo terminé por confiar en Estela quien me convenció de asistir a la terapia grupal del albergue. Además Estela dedicó muchas horas a enseñarme a leer y escribir así como a hablar correctamente y a sentarme a la mesa y usar cubiertos y vajilla. Hasta que conocí a Estela siempre estuve sola. Ella me dio amor, me cuidó, pero lo más importante es que me enseñó a respetarme.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Duchossoy, Liora (2003), "Historia oral y museos. El valor de las entrevistas a sobrevivientes, y una aproximación a las dificultades que presenta", Fundación Memoria del Holocausto, <http://www.fmh.org.ar/revisa/19/histor.htm>, 11 de enero de 2003.
- Ferraroti, Franco (1981), *Storia e storie divita*, Roma, Laterza.
- Martínez, Miguel (1994), *Comportamiento humano*, México, Trillas.
- Oddone, María Julieta y Dora Jiménez (2001), "La historia de vida como soporte de la investigación social" en Cuarto Congreso Chileno Antropología, 19 al 23 de noviembre, 2001, <http://rehue.csociales.uchile.cl/antropologia/congreso/s9803.html>, 14 de diciembre de 2001.
- Pujadas, Juan (1992), *El método biográfico: El uso de las historias de vida en Ciencias Sociales*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.





## ANÁLISIS DE DATOS Y REPORTE DE INVESTIGACIÓN

Al igual que en el caso de la investigación de corte cuantitativo, en la metodología cualitativa se siguen una serie cuidadosa de pasos para su elaboración, para la integración de los resultados e integración del reporte de investigación, de tal forma que no se trata de pasos aislados o integrados endeblemente entre sí, sin un orden.

### DEFINICIÓN

El análisis de datos constituye una de las actividades más difíciles de la investigación. Los datos obtenidos por el investigador en ocasiones resultan insuficientes y otras veces son demasiados para dar respuesta al problema de investigación o a las realidades estudiadas; con esto, el analista se sitúa frente al reto de encontrar significado a todo un cúmulo de materiales informativos procedentes de fuentes diversas: manifestaciones realizadas por los informantes; descripciones del fenómeno o procesos; expresiones de las propias vivencias e impresiones obtenidas durante su permanencia en el campo; informaciones contenidas en los documentos producidos por los grupos o instituciones, reflejando sus actividades, los modos de organización adoptados, la estructura de relaciones (Rodríguez, Gil y García, 1999).

Los datos obtenidos a través de la investigación se convierten en un rompecabezas que el analista se encarga de ir encajando, además utiliza la evidencia recogida para orientar la búsqueda de nuevas explicaciones que respondan a la realidad estudiada y poco a poco el investigador se aproxima a la descripción y comprensión de ésta.

Por otra parte, la finalidad de la investigación cualitativa es comprender e interpretar la realidad tal y como es, entendida por los sujetos participantes en los contextos estudiados, pero esta comprensión no le interesa únicamente al investigador. Los resultados de la investigación deben de ser compartidos, comunicados, según los casos a los patrocinadores del estudio, a los propios participantes o en la medida de que se pretenda contribuir al incremento del



## Investigación cualitativa

conocimiento científico. La elaboración de un reporte permite conservar la investigación, registrarla en un formato que haga posible su recuperación en cualquier momento futuro y facilite su difusión y comunicación a las distintas audiencias interesadas.

### ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS DATOS

Para el análisis cualitativo de los datos se hace una transcripción de las entrevistas, sesiones, cintas de audio y video, notas, bitácoras, diagramas, fotografías y cualquier otro material de importancia para la investigación. Todo el material debe estar organizado por fecha, tipo de registro, nombre del responsable de la transcripción, para posteriormente realizar una clasificación de la información obtenida por temas y subtemas; es decir, de acuerdo con los ejes temáticos o tópicos planteados en el proyecto.

En un primer momento, se debe cuidar que la información esté completa para realizar su análisis, sin reducir los datos encontrados. Las transcripciones son completas, aunque se detecte repetición en el contenido y deberán citarse textualmente con las palabras que el sujeto estudiado expresó.

De acuerdo con Dey (1993 en Hernández, Fernández y Baptista, 2002), el análisis de los datos no está determinado al principio de éstos; se inicia con un esbozo general a partir de la propuesta realizada, pero va sufriendo modificaciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

Rodríguez, Gil y García (1999), consideran al dato como una elaboración de mayor nivel, que realiza el investigador o cualquier otro sujeto presente en el campo de estudio, en el que se recoge información acerca de la realidad interna o externa de los sujetos y que es utilizada con propósitos indagativos. El dato soporta una información acerca de la realidad, implica una elaboración conceptual de esa información y un modo de expresarla que hace posible su conservación y comunicación.

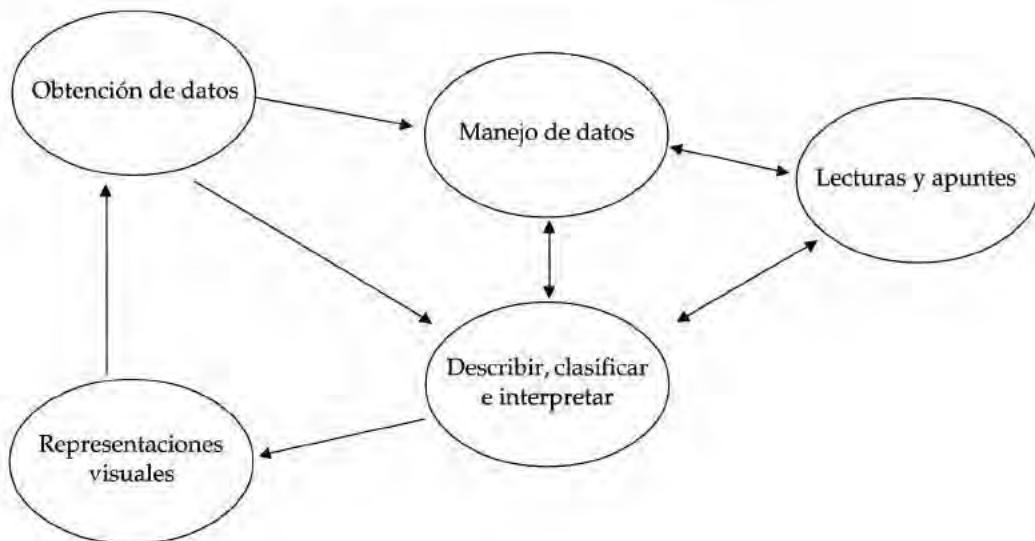
La naturaleza de datos manejados en la investigación vendrá condicionada por las técnicas o instrumentos utilizados para recabar la información y por los supuestos teóricos, filosóficos o metodológicos según los cuales se desarrolla el proceso de investigación. Dado que en la investigación cualitativa suelen utilizar la entrevista, la observación, la autobiografía y la historia de vida; el tipo de datos obtenidos representan una serie de cadenas verbales y no mediante valores numéricos.

## Investigación cualitativa

Creswell (1988 en Hernández, Fernández y Baptista, 2002), simboliza el desarrollo del análisis cualitativo como una espiral, en la cual se cubren varias facetas o diversos ángulos de este objeto de estudio:

1. Obtención de los datos.
2. Manejo de los datos.
3. Lecturas, apuntes.
4. Describir, clasificar e interpretar.
5. Representaciones visuales.

DIAGRAMA 2  
DESARROLLO DE ANÁLISIS CUALITATIVO



Por lo tanto, la obtención de datos no es suficiente en sí misma para obtener las conclusiones en un estudio. Los datos no son más que un material bruto, a partir del cual el investigador debe realizar los análisis oportunos que le lleven a estructurar el conjunto de información en un todo coherente y significativo. Por lo tanto, el análisis de datos es un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que se realizan sobre los datos a fin de extraer el significado relevante con relación a un problema de investigación (Rodríguez, Gil y García, 1999).



## Investigación cualitativa

Cuando se habla de análisis de datos cualitativos, se hace referencia a los tratamientos de los datos que se llevan a cabo generalmente preservando su naturaleza textual y poniendo en práctica tareas de categorización. Las categorías se utilizan para organizar conceptualmente los datos y presentar la información por el contenido y su interpretación.

Los propósitos del análisis cualitativo de los datos son los siguientes (Hernández, Fernández y Baptista, 2002):

1. Dar orden a los datos.
2. Organizar las unidades, categorías, los temas y los patrones.
3. Comprender a profundidad el contexto que rodea a los datos.
4. Describir las experiencias de las personas estudiadas bajo su óptica, en su lenguaje y con sus expresiones.
5. Interpretar y evaluar unidades, categorías, temas y patrones.
6. Explicar contextos, situaciones, hechos y fenómenos.
7. Generar preguntas de investigación e hipótesis.
8. Reconstruir historias.
9. Relacionar los resultados del análisis con la teoría fundamentada o construir teorías.

Las estrategias en el análisis cualitativo de los datos son las siguientes:

1. Revisar el material.
2. Establecer un plan de trabajo inicial.
3. Codificar los datos en un primer nivel o plano.
4. Colocar los datos en un segundo nivel o plano.
5. Interpretar los datos.
6. Describir el contexto, eventos, situaciones y personas sujetos de estudio; encontrar patrones; explicar sucesos, hechos y construir teoría.
7. Asegurar la confiabilidad y validez de los resultados.
8. Retroalimentar, corregir y regresar al campo.

En todo proceso de análisis se debe tener presente el planteamiento original del problema de investigación, con la finalidad de que las respuestas que se presentan sean acordes con éste. Cabe hacer mención que en la investigación cualitativa el planteamiento puede sufrir cambios o ajustes conforme avanza la investigación. Dichas modificaciones deben justificarse.

### Investigación cualitativa

Los criterios para dividir la información en unidades pueden ser muy diversos, ya que se considera que los datos aparecen en forma de textos, el criterio aplicable para la segmentación podría incluir dentro de alguno de los tipos siguientes (Rodríguez, Gil y García, 1999):

**Criterios espaciales:** de acuerdo con tales criterios, constituirán unidades las líneas del texto, los bloques de un determinado número de líneas y las páginas. Se trata de una segmentación artificial ajena al contenido de la información.

- **Criterios temporales:** al analizar transcripciones de entrevista, podrían definirse segmentos o unidades; además se establece una duración en minutos; los registros de observación pueden quedar segmentados igualmente por periodos temporales de minutos, horas e incluso días. Para este tipo de segmentación resulta imprescindible que al conjunto de los datos vayan anotando referencias temporales.
- **Criterios temáticos:** es frecuente y posiblemente más interesante que el uso de criterios físicos como los anteriores, considerar unidades en función del tema estudiado. Considerando conversaciones, sucesos, actividades que ocurren en la situación estudiada es posible encontrar segmentos que hablan de un mismo tema.
- **Criterios gramaticales:** usando este tipo de criterios, podríamos diferenciar como unidades básicas del texto las oraciones o los párrafos, lo cual elude en el momento de la separación el tener que realizar juicios acerca del contenido de cada unidad. En el fondo se asume que la oración es una unidad de información con sentido completo, y que igualmente un párrafo suele incluir oraciones sobre un mismo tema o de contenido afín.
- **Criterios conversacionales:** las declaraciones o turnos de palabra, cuando intervienen diferentes sujetos en entrevistas o reuniones de grupo, constituirían otro punto de referencia para segmentar un conjunto de datos textuales. Este criterio es especialmente adecuado cuando estamos interesados en la información aportada por cada sujeto en particular.
- **Criterios sociales:** cada segmento diferenciado en el texto podría corresponderse con información relativa a sujetos que ocupan un mismo estatus o rol social, como por ejemplo, para el caso de un centro educativo: director, profesor, alumno, inspector, entre otros.



### Investigación cualitativa

Se podría combinar más de un tipo de criterios a la hora de separarse las unidades en un texto. El criterio temático es el más extendido y resulta más valioso en el análisis de datos cualitativos. Sin embargo, conlleva cierta dificultad cuando las unidades son objeto de cómputo de análisis posteriores.

### EL PAPEL DE LA INFORMÁTICA EN EL ANÁLISIS DE DATOS

El desarrollo de la informática ha supuesto una verdadera revolución tecnológica en múltiples campos de la actividad humana, es más tangible la medida que se ha ido popularizando en el uso de ordenadores personales. La irrupción y consolidación de la informática en la sociedad ha alcanzado dimensiones tales que ya no es una opción, sino algo ineludible. Posiblemente sea el ordenador el avance tecnológico que mejor simbolice el desarrollo cultural que el hombre ha alcanzado en esta década.

Las posibilidades del ordenador en el almacenamiento, manejo y transferencia de grandes cantidades de información numérica, verbal o visual y su rapidez en la realización de cálculos, búsquedas y organización le han situado en lugar de privilegio en un amplio abanico de campos científicos y profesionales, en los que se incluye el ámbito de la investigación cualitativa. En este contexto, el ordenador representa una ayuda fundamental cuando se aborda el análisis de un conjunto de datos cualitativos, cuyo manejo y organización por procedimientos manuales resultaría más laborioso y costoso en tiempo.

El ordenador puede utilizarse en la investigación cualitativa de forma muy diversa. Una de las funciones inherentes de los recursos informáticos es la posibilidad de almacenar y transmitir informaciones a lugares físicamente alejados de las fuentes, lo que ha abierto las puertas a la documentación automatizada.

Algunos programas que existen son el Atlas/ti y el QSR N Vivo Nud\*ist Vivo, éstos han sido realizados *ex profeso* para el análisis de datos cualitativos; el primero ayuda a localizar en el texto las palabras clave que sirven de categorías de análisis. Por otra parte, el Nud\*ist aparte de ayudar a localizar las palabras para el análisis de categorías; además, se puede establecer un esquema de las categorías con las que se están trabajando.

Se sugiere al investigador que revise los programas para el procesamiento de la información cualitativa.

## Investigación cualitativa

### CÓMO DISEÑAR Y REDACTAR UNA INVESTIGACIÓN DE CORTE CUALITATIVO

Al igual que en el caso de la investigación de corte cuantitativo, en la metodología cualitativa se siguen una serie cuidadosa de pasos para su elaboración, para la integración de los resultados e integración del reporte de investigación, de tal forma que no se trata de pasos aislados o integrados endeblemente entre sí, sin un orden. A continuación, de acuerdo con Heath (1997), se presentan algunas de las recomendaciones para llevar a cabo una investigación de tipo cualitativo:

#### *Introducción*

- a) Comience con algo interesante, por ejemplo, una cita o historia, para captar el interés del lector.
- b) Introduzca su pregunta o curiosidad. ¿Qué es lo que desea saber o comprender? ¿Cómo es que llegó a interesarse por ese tópico?
- c) Indique por qué hay necesidad de estudiar el tema. Cite literatura relevante que hable acerca de la necesidad de realizar la investigación en esa área, o para demostrar la falta de atención en ese tópico. En sus propias palabras, describa cómo es que piensa que ese estudio será útil.
- d) Describa el público a quien se intenta dirigir su investigación (por ejemplo, el público en general, los terapeutas familiares).
- e) Describa el producto de la investigación. Qué forma tomará el reporte (por ejemplo, un manuscrito escolar, un artículo periodístico para el público, un video documental o un reporte).
- f) Concluya la introducción con un bosquejo de su propósito.

#### *Paradigma de investigación*

Esta sección debe ser incluida en su propuesta cuando espere tener lectores que no están familiarizados con el paradigma de investigación cualitativa. Puede no ser necesario en contextos donde la investigación cualitativa es una forma aceptada de indagación.

- a) Use lenguaje específico para nombrar y describir su paradigma de investigación.



### Investigación cualitativa

- b) Describa los correlatos filosóficos de su paradigma de investigación (por ejemplo, fenomenológicos, hermenéuticos).
- c) Cite autores que han definido su paradigma de investigación en las ciencias sociales y sugieren su aplicación en su campo de estudio y/o en su tópico específico de estudio.
- d) Explique las suposiciones de su paradigma de investigación.
  - Describa qué es lo que intenta cubrir a través de su investigación (por ejemplo, expandir la base de conocimientos, generación de hipótesis para la investigación cuantitativa, desarrollo de una teoría fundamentada, fortalecimiento de una teoría).
  - Explique las suposiciones acerca de la naturaleza del conocimiento y la realidad que subraya su paradigma de investigación. Discuta cómo una revisión de literatura formal será utilizada.
  - Describa la mayor tarea del investigador en ese paradigma de investigación. Comente en qué tareas difiere con la investigación convencional en las ciencias sociales.
  - Explique el tipo de relaciones que el investigador tendrá con los informantes (por ejemplo, observador participante, observador no participante, colaborador y emancipación).
- e) Sugiera el criterio apropiado para evaluar los hallazgos de investigación, el proceso de investigación y el reporte de investigación. El criterio debe ser consistente con el paradigma de investigación y bien documentado.

### *Método de investigación*

- a) Identifique y describa generalmente su método de investigación (por ejemplo, estudio de campo etnográfico, estudio de caso individual) y su procedimiento de investigación (por ejemplo, entrevista a profundidad, observación).
- b) Cite los autores que más han descrito su método de investigación.
- c) Describa qué intenta hacer a detalle, desde el inicio del estudio.
  - Explique cómo seleccionará a los informantes y cómo hará la entrada en el contexto de la investigación (si esto es relevante).

## Investigación cualitativa

- Describa el procedimiento que tomará para proteger los derechos de los informantes (por ejemplo, consentimiento de los informantes, aprobación de los sujetos).
  - Especifique la clase de relación que entablará con los informantes. ¿Será neutral, colaborativo, objetivo?
  - Describa la clase de datos que recolectará (por ejemplo, notas de las memorias, audio cintas, videocintas, transcripciones de conversaciones y examen de documentos existentes).
  - Describa los procedimientos que llevará a cabo para recolectar los datos. Si se utilizarán entrevistadores, si se recolectarán observaciones con base en una guía de observación. Describa cualquier equipo que será utilizado para recolectar la información.
- d) Detalle el procedimiento que utilizará para trazar la ruta de su proceso de investigación.
- Notas del proceso: actividades día a día, notas metodológicas, procedimiento de toma de decisiones.
  - Material relacionado con las intenciones y reacciones: notas personales acerca de las motivaciones y experiencias con los informantes.
  - Desarrollo de los instrumentos de información: revisión de preguntas de investigación.
- e) Describa el procedimiento de análisis de datos que realizará (codificación y clasificación).
- Reducción de datos: transcripción de notas de campo, procedimientos de transcripción y símbolos convencionales y programas utilizados.
- Reconstrucción de datos: desarrollo de categorías, hallazgos, conclusiones, conexiones con la literatura existente, integración de conceptos.
- f) Especifique cómo puede desarrollarse a través de etapas el diseño de investigación.
- g) Describa cómo organizará, dará forma y presentará sus datos, interpretaciones y conclusiones.
- h) Describa cómo considerará y protegerá la "confiabilidad" y "validez". ¿Utilizará métodos y procedimientos sistemáticos, triangulación, revisión por parte de los miembros, uso de pares, auditorías?



## Investigación cualitativa

### *Hipótesis y suposiciones preliminares*

- a) Resuma y refiera todo lo relevante de la literatura que haya revisado en la fundamentación.
- b) Describa cómo la literatura revisada tiene influencia en la forma en que se aproximó a la investigación.
- c) Discuta cómo su experiencia previa con los tópicos ha influenciado la forma como ha conceptualizado esta investigación. Resuma las experiencias personales y profesionales relevantes.
- d) Discuta los hallazgos anteriores con sus hipótesis y sus corazonadas.
- e) Describa el procedimiento que utilizará para manejar, y de alguna forma "controlar" la información inesperada.
- f) Discuta las limitaciones de su estudio en el contexto de las limitaciones de todos los estudios similares.

### CÓMO PREPARAR UN REPORTE DE INVESTIGACIÓN

Todo proceso de investigación culmina con la redacción de un informe. Mediante el proceso de investigación, no sólo se pretende obtener datos para decir algo sobre ellos, sino también decirlo de forma adecuada a los propósitos de la investigación, teniendo en cuenta a quién va dirigida. Por ello, los trabajos de investigación se presentan bajo la modalidad de un informe.

Ander Egg (1995), menciona que existen cuatro tipos de informe:

- Científicos: van destinados a hombres de ciencia, consecuentemente competentes en el tema que trata la investigación; en este caso, el lenguaje es muy riguroso y no hay limitaciones en el uso de tecnicismos; estos informes pertenecen a las categorías de memorias científicas.
- Técnicos: destinados a las organizaciones públicas o privadas que han encargado el estudio o investigación; en este caso se mantiene el máximo rigor, se procurará que el informe sea accesible a los destinatarios, que no siempre dominan toda la "jerga" propia de las disciplinas.
- De divulgación: se trata de estudios destinados al público en general; por consiguiente, deben ser escritos en un lenguaje accesible a una persona de mediana cultura.

## Investigación cualitativa

Mixtos: suelen estar destinados a una organización, al mismo tiempo que se dan a conocer al público en general.

Independientemente del informe redactado, el objetivo es el mismo: comunicar los resultados de una investigación. El informe constituye un documento escrito que tiene el propósito de dar a conocer algo: presentar hechos y datos obtenidos y elaborados, su análisis e interpretación, se indican los procedimientos utilizados y se llegan a ciertas conclusiones y recomendaciones.

El escrito debe seguir las reglas propias de los trabajos científicos. La redacción, las citas y la presentación del escrito se realizan observando las normas establecidas para la disciplina a la que pertenece el estudio.

El objetivo de un escrito científico es de informar de forma sistemática y mesurada la fundamentación, el desarrollo, los hallazgos y las conclusiones del estudio.

En cuanto a la redacción del escrito la Asociación Americana de Psicología (APA) (2002) proporciona algunas normas:

1. Los informes científicos, de preferencia, se escriben de forma impersonal. En el caso de las investigaciones de corte cualitativo, puede hacerse referencia a redacción personal cuando se considere, debido a que el reporte que el investigador hace de sus experiencias, creencias y sensaciones es importante. En algunos casos, se aconseja que no deben de usarse pronombres y adjetivos personales como "yo", "mío", "nosotros" y "nuestro".
2. En lo concerniente a la estructura de los informes, ésta tiene una secuencia lógica que en términos generales, explica de qué se trata, qué se hizo, cómo se hizo y cuáles son las conclusiones. Cualquiera que sea la longitud o la índole de los informes, éstos tienen elementos comunes que constituyen su estructura básica:
  - A. Nombre del artículo.
  - B. Nombre del autor (es).
  - C. Nombre de la institución.
  - D. Resumen.
  - E. Palabras clave.
  - F. Introducción.
    - a. Planteamiento del problema.



## Investigación cualitativa

- b. Significado del problema o historia del proyecto.
- c. La explicitación debe ser lo más precisa posible del objeto de la investigación, qué se hace y para qué se hace
- G. Método
  - a. Participantes
  - b. Técnica empleadas
  - c. Procedimiento
- H. Resultados
- I. Discusión
- J. Referencias

A continuación se detallan algunos de los elementos del reporte de investigación:

### *Nombre del artículo*

Éste puede ser en forma de metáfora, de tal manera que dé una idea clara del contenido del informe; de otra forma, se puede recurrir a hacer una breve síntesis de la investigación en la que se incluyen las variables de trabajo y los sujetos. El nombre debe sintetizar la idea principal del escrito de una manera sencilla, es decir, se presenta en forma de enunciado sobre el tema principal, se identifican las variables o los aspectos teóricos de la investigación y la relación entre ellos.

### *Nombre del (los) autor (es)*

Se presentan el o los nombres de los autores completos, en orden de importancia de la realización del trabajo o según el acuerdo de aparición entre ellos, se enuncia primero al autor principal, se indica un nombre por renglón; en el caso de que todos los autores tengan la misma aportación en el trabajo, se presentan alfabéticamente, en el mismo renglón principal.

### *Nombre de la institución*

Se menciona la institución a la que pertenecen los autores del informe.

## Investigación cualitativa

### *Resumen*

Se presenta un panorama general del trabajo que se realizó, con un máximo de 200 palabras, se indica el propósito de la investigación, la metodología y los resultados obtenidos. Es un sumario completo acerca del contenido del informe, el cual permite reconocer el contenido. Se presenta en un solo párrafo. La American Psychological Association (APA, 2002) menciona que un buen resumen es:

- Preciso
- Completo
- Conciso y específico
- No evaluativo
- Coherente y legible

En algunos casos, se solicita que el resumen sea indicado en el idioma de origen. En la mayoría de los casos se solicita en inglés bajo el título de abstract.

### *Palabras clave*

Se enuncian de cuatro a seis palabras que sirven de referencia para la investigación. Se solicita en algunos artículos, que se incluyan en inglés bajo el título de *keywords*.

### *Introducción*

Presenta el problema específico bajo estudio y describe la estrategia de investigación, responde a las preguntas: ¿cuál es el propósito del estudio?, ¿cuáles son las implicaciones teóricas del estudio y cómo se relaciona con trabajos previos en el área?, ¿cuáles son las proposiciones teóricas sometidas a prueba y cómo se obtuvieron?

Por otra parte, la introducción hace alusión a los antecedentes de la temática, no incluye una revisión teórica exhaustiva, es decir, proporciona un historial adecuado y reconoce la prioridad de la labor desempeñada por otros. Se debe de citar y dar crédito específico a trabajos previos relevantes. Finalmente se presenta el propósito, la fundamentación y la definición de las variables de estudio.



## Investigación cualitativa

### *Método*

Se inicia con una explicación general del proceso seguido, donde se aclara cuál ha sido la estrategia metodológica adoptada en el trabajo y se definen claramente los términos empleados.

A fin de que el lector se haga una idea del proceso seguido para llegar a las conclusiones del estudio, se deben detallar los siguientes puntos:

- a) Acceso al campo: se debe informar acerca de los procedimientos formales e informales para acceder a los escenarios estudiados, así como el periodo de tiempo que duró el estudio y el rol que jugó el investigador.
- b) Selección de informantes y escenarios: se deben exponer las razones por las que se seleccionaron ciertos sujetos o situaciones y no otras. Se debe indicar si la selección se realizó de acuerdo con procedimientos de muestreo teórico o si fue de manera gradual orientada por los resultados que se iban obteniendo en el estudio.
- c) Estrategia de recogida y registro de datos: en este apartado se indica la estrategia utilizada, ya sea entrevista, observación y análisis de documentos, se clarifica el grado de estructuración, el guión utilizado o los temas fundamentales tratados en el estudio.

También es importante dejar claro quién y cómo se registraron los datos.

- d) Abandono del campo: se indican las razones que llevaron a concluir el estudio en determinado momento y cómo se llevó a cabo el cierre.
- e) Análisis de datos: para Rodríguez, Gil y García (1999), este apartado debe incluir información acerca de los procedimientos seguidos en la reducción de información, cuáles categorías fueron utilizadas así como los procedimientos para el manejo de los datos, ya sean de tipo informático o bien físico-manipulativos.

La mayoría de los informes incluyen toda la anterior información bajo los siguientes apartados:

- a) Participantes
- b) Técnica
- c) Procedimiento

## Investigación cualitativa

### *Resultados*

La sección de resultados resume los datos o información recolectada. Se exponen los hallazgos principales. Se mencionan todos los resultados relevantes. En el caso de la investigación cualitativa, se presentan citas textuales de los participantes de la investigación en *lexias* (entre comillas), cuando se considere conveniente saber de primera mano la información obtenida con la investigación.

La presentación de resultados se realiza a través del análisis de la categoría, los ejes temáticos o tópicos del estudio.

### *Discusión*

Se evalúan e interpretan los resultados. Se realiza un contraste entre los resultados obtenidos y el marco teórico, y se enfatizan las consecuencias teóricas y la validez de éstos.

La discusión se inicia con una exposición de la sustentación, o carencia de ella para el problema planteado. Para realizar la discusión de acuerdo a la APA (2002), se debe guiar en las siguientes preguntas:

¿Cuál ha sido la contribución?

¿Cómo ha ayudado el estudio a resolver el problema original?

¿Qué implicaciones teóricas o conclusiones teóricas se pueden extraer del estudio?

Las respuestas a estas preguntas constituyen la esencia de la contribución.

### *El uso de programas como auxiliar en el análisis de los datos*

Según Muñoz (2000), el foco de atención de este programa es el análisis cualitativo, ayuda al intérprete humano, agilizando considerablemente muchas actividades implicadas en el análisis de textos y su interpretación, como por ejemplo, la segmentación del texto en pasajes o citas, la codificación o la escritura de comentarios y anotaciones; es decir, todas aquellas actividades que, de no disponer del programa, se realizarían auxiliándose de lápices de colores, papel, fichas, fotocopias, entre otras.



## Investigación cualitativa

Todas estas actividades serían denominadas: el análisis del Nivel Textual. La primera fase de trabajo de análisis dará paso a las actividades de tipo conceptual, por ejemplo, el establecimiento de relaciones entre elementos y la elaboración de modelos mediante representación gráfica.

## Referencias

Se mencionan los libros, artículos de revista, documentos que se emplearon para las citas del manuscrito. Las referencias deben aparecer en orden alfabético, de forma sucinta, no exhaustiva; solamente se presentan las referencias suficientes para sustentar la investigación.

De acuerdo con la APA (2002), un manuscrito con la suficiente importancia como para que se le escriba merece una preparación cuidadosa. Debe evaluarse el contenido y la organización de la información de la misma manera que se tasa la investigación. Las siguientes preguntas pueden ayudar a evaluar la calidad de la presentación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association (APA) (2002), *Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association*, México, Manual Moderno.
- Ander-Egg, Ezequiel (1995), *Técnicas de investigación social*, México, El Ateneo.
- Delgado, Juan Manuel y Juan Gutiérrez (comp.) (1994), *Métodos y técnicas cualitativos en investigación en ciencias sociales*, España, Síntesis.
- Heath, Antony W. (1997), "The proposal in qualitative research", <http://www.nova.edu/ssss/OR/OR3-1/heath.html>, 14 de diciembre de 2001.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández y Pilar Baptista (2002), *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw Hill.
- Muñoz, Juan (2000), *Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti*, Barcelona, Universidad de Barcelona.
- Nigenda, Gustavo y Ana Langer (1990), "Métodos cualitativos para la investigación en salud pública. Situación actual y perspectivas", <http://www.hsph.harvard.edu/Organizations/healthnet/Spanish/course/sesion2/metodo.htm>, 13 de diciembre de 2001.
- Pérez, Gloria (1989), *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes*, México, UNAM/CISE.

## Investigación cualitativa

- Pocovi, Patricia (1999), "Investigación cualitativa: una alternativa viable", <http://aleph.gdl.iteso.mx/publica/mdtglobal/marzo99/marzo6.html>, 20 de diciembre de 2001.
- Rodríguez, Gregorio, Javier Gil y Eduardo García (1999), *Metodología de la investigación cualitativa*, España, Ediciones Aljibe.
- Ruiz, Ignacio (1990), *Sociología de la investigación*, España, Alianza.





## ÍNDICE

|                                                      |        |
|------------------------------------------------------|--------|
| PRÓLOGO                                              | 7      |
| INTRODUCCIÓN                                         | 11     |
| <br>INVESTIGACIÓN CUALITATIVA                        | <br>15 |
| Orígenes                                             | 17     |
| Características                                      | 21     |
| Problemática que enfrenta                            | 25     |
| Principios de la investigación                       |        |
| cuantitativa <i>vs.</i> la investigación cualitativa | 25     |
| Perspectivas actuales para el uso combinado          |        |
| de métodos cualitativos y cuantitativos              | 28     |
| Ejercicio                                            | 30     |
| Referencias bibliográficas                           | 30     |
| <br>OBSERVACIÓN PARTICIPANTE                         | <br>33 |
| Definición                                           | 34     |
| Características                                      | 34     |
| Desarrollo                                           | 37     |
| Selección de escenarios                              | 37     |
| Acceso a las organizaciones                          | 37     |
| Acceso a los escenarios públicos y cuasipúblicos     | 38     |
| Acceso a los escenarios privados                     | 38     |
| La entrada en el campo                               | 39     |
| La negociación del propio rol                        | 39     |
| El establecimiento de <i>rapport</i>                 | 40     |
| Participación                                        | 40     |
| Informantes clave                                    | 41     |
| Relaciones de campo difíciles                        | 41     |
| Tácticas de campo                                    | 42     |
| Formulando preguntas                                 | 42     |
| Análisis de datos                                    | 43     |
| La forma de las notas                                | 45     |



|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Comentarios del observador                                      | 46 |
| Descripción de personas                                         | 46 |
| Registro de detalles accesorios del diálogo                     | 47 |
| Retirada del campo                                              | 47 |
| Aplicación de la técnica                                        | 48 |
| Ejemplo de la aplicación de la técnica                          | 50 |
| Espacio físico                                                  | 51 |
| Espacio temporal                                                | 51 |
| Sujetos                                                         | 51 |
| Acceso al escenario                                             | 52 |
| Desarrollo de la observación                                    | 52 |
| Resultados                                                      | 52 |
| Espacio físico                                                  | 52 |
| Personas y acontecimientos                                      | 53 |
| Organización y ambiente social                                  | 53 |
| Actividades y comportamiento de los participantes               | 54 |
| Conclusiones                                                    | 55 |
| Ejercicio                                                       | 55 |
| Referencias bibliográficas                                      | 56 |
| <b>ENTREVISTA A PROFUNDIDAD</b>                                 | 57 |
| Definición                                                      | 58 |
| Características                                                 | 59 |
| Desarrollo                                                      | 62 |
| Selección de informantes                                        | 63 |
| La guía de entrevista                                           | 63 |
| Lluvia de ideas                                                 | 64 |
| Desarrollo de las categorías de investigación                   | 64 |
| Decisión del formato                                            | 65 |
| Preparación de las preguntas de la entrevista                   | 66 |
| Ejemplo de cómo elaborar estas guías y sus preguntas            | 68 |
| Aproximación a los informantes, presentación y toma de contacto | 71 |
| El comienzo de las entrevistas. Primeras preguntas irrelevantes | 72 |
| Las preguntas descriptivas                                      | 73 |
| Relatos solicitados                                             | 73 |
| Las entrevistas con cuaderno de bitácora                        | 73 |
| Documentos personales                                           | 74 |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| La situación de entrevista. El cuerpo de la entrevista | 74  |
| Cierre                                                 | 75  |
| Factores relacionados con el entrevistador             | 75  |
| Factores relacionados con el entrevistado              | 76  |
| Factores ligados a la situación                        | 76  |
| Análisis de datos                                      | 78  |
| Ejemplo de cómo hacer la codificación de datos         | 81  |
| Conclusiones                                           | 84  |
| Aplicación de la técnica                               | 84  |
| Ejemplo de la aplicación de la técnica                 | 86  |
| Resultados                                             | 87  |
| Conclusiones                                           | 91  |
| Ejercicio                                              | 91  |
| Referencias bibliográficas                             | 91  |
| <b>INVESTIGACIÓN ETNOGRÁFICA</b>                       | 93  |
| Definición                                             | 95  |
| Características                                        | 97  |
| Desarrollo                                             | 102 |
| Demarcación del campo                                  | 105 |
| Elección de una comunidad concreta                     | 105 |
| Redacción del proyecto del trabajo de campo            | 106 |
| Preparación y documentación                            | 106 |
| Documentación bibliográfica y de archivo               | 106 |
| Utilización de las fuentes orales                      | 106 |
| Mentalización                                          | 107 |
| La investigación de campo                              | 107 |
| La llegada                                             | 107 |
| Los informantes                                        | 108 |
| Registro de datos                                      | 109 |
| La observación participante                            | 110 |
| Conclusión                                             | 111 |
| Análisis de los datos                                  | 111 |
| Aplicación de la técnica                               | 115 |
| Ejemplo de la aplicación de la técnica                 | 115 |
| Resultados                                             | 117 |
| Conclusiones                                           | 120 |



|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Ejercicio                                                                                | 120 |
| Referencias bibliográficas                                                               | 120 |
| GRUPOS FOCALES                                                                           | 123 |
| Definición                                                                               | 123 |
| Características                                                                          | 125 |
| Promotor                                                                                 | 128 |
| Administrador o auxiliar operativo                                                       | 128 |
| Facilitador o moderador                                                                  | 128 |
| Relator o receptor                                                                       | 130 |
| Persona que resume                                                                       | 130 |
| Líder del proyecto                                                                       | 130 |
| Desarrollo                                                                               | 132 |
| Definición de los objetivos                                                              | 132 |
| Conveniencia de la técnica                                                               | 132 |
| Establecimiento de un cronograma y del guión<br>de desarrollo de trabajo del grupo focal | 132 |
| Selección de los participantes                                                           | 134 |
| Selección del moderador                                                                  | 136 |
| Selección del lugar para conducir la investigación                                       | 137 |
| Desarrollo de la guía de discusión por el moderador                                      | 137 |
| Selección de materiales requeridos para conducir las sesiones                            | 138 |
| Análisis de los datos                                                                    | 139 |
| Análisis de las palabras utilizadas                                                      | 140 |
| Del contexto                                                                             | 140 |
| De la consistencia interna                                                               | 141 |
| De los comentarios extensos                                                              | 141 |
| De la intensidad de los comentarios                                                      | 141 |
| De la especificidad de las respuestas                                                    | 141 |
| Resumen de las grandes ideas                                                             | 141 |
| Aplicación de la técnica                                                                 | 142 |
| Identificación de problemas                                                              | 142 |
| Planeación                                                                               | 142 |
| Implementación                                                                           | 142 |
| Evaluación                                                                               | 143 |
| Ejemplo de aplicación de la técnica                                                      | 144 |
| Conclusiones                                                                             | 159 |

|                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Ejercicio                                                                                                                                | 160 |
| Referencias bibliográficas                                                                                                               | 160 |
| <b>ESTUDIO DE CASO</b>                                                                                                                   | 161 |
| Definición                                                                                                                               | 162 |
| Características                                                                                                                          | 164 |
| Desarrollo                                                                                                                               | 169 |
| Diseño del protocolo para el estudio de caso                                                                                             | 171 |
| Conducción del estudio de caso; preparación para recolección de datos; distribución de los cuestionarios y conducción de las entrevistas | 173 |
| Análisis de las evidencias de estudio de caso                                                                                            | 176 |
| Desarrollo de las conclusiones                                                                                                           | 176 |
| Análisis de datos                                                                                                                        | 177 |
| Aplicación de la técnica                                                                                                                 | 183 |
| Ejemplo de la aplicación de la técnica                                                                                                   | 184 |
| Conclusiones                                                                                                                             | 186 |
| Ejercicio                                                                                                                                | 186 |
| Referencias bibliográficas                                                                                                               | 187 |
| <b>HISTORIA DE VIDA E HISTORIA ORAL</b>                                                                                                  | 189 |
| Definición                                                                                                                               | 190 |
| Características                                                                                                                          | 191 |
| El procedimiento directo                                                                                                                 | 193 |
| El procedimiento indirecto                                                                                                               | 194 |
| Desarrollo                                                                                                                               | 198 |
| Elección del tema                                                                                                                        | 198 |
| Definición de objetivos                                                                                                                  | 199 |
| Selección del (los) sujeto (s)                                                                                                           | 199 |
| Selección de los materiales utilizados                                                                                                   | 199 |
| Selección del lugar para conducir la investigación                                                                                       | 200 |
| Puesta en acción del plan                                                                                                                | 201 |
| Análisis de datos                                                                                                                        | 202 |
| El sujeto                                                                                                                                | 205 |
| Síntesis del texto                                                                                                                       | 206 |
| Análisis de la información                                                                                                               | 207 |
| Aplicación de la técnica                                                                                                                 | 208 |
| Identificación de problemas                                                                                                              | 208 |



|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| Planeación                                                     | 209 |
| Implementación                                                 | 209 |
| Ejemplo de la aplicación de la técnica                         | 209 |
| Resultados                                                     | 210 |
| Conclusiones                                                   | 212 |
| Ejercicio                                                      | 212 |
| Referencias bibliográficas                                     | 213 |
| <b>ANÁLISIS DE DATOS Y REPORTE DE INVESTIGACIÓN</b>            | 215 |
| Definición                                                     | 215 |
| Análisis cualitativo de datos                                  | 216 |
| El papel de la informática en el análisis de datos             | 220 |
| Cómo diseñar y redactar una investigación de corte cualitativo | 221 |
| Introducción                                                   | 221 |
| Paradigma de investigación                                     | 221 |
| Método de investigación                                        | 222 |
| Hipótesis y suposiciones preliminares                          | 224 |
| Cómo preparar un reporte de investigación                      | 224 |
| Nombre del artículo                                            | 226 |
| Nombre del (los) autor (es)                                    | 226 |
| Nombre de la institución                                       | 226 |
| Resumen                                                        | 227 |
| Palabras clave                                                 | 227 |
| Introducción                                                   | 227 |
| Método                                                         | 228 |
| Resultados                                                     | 229 |
| Discusión                                                      | 229 |
| El uso de programas como auxiliar en el análisis de datos      | 229 |
| Referencias                                                    | 230 |
| Referencias bibliográficas                                     | 230 |

*Investigación cualitativa*, de Patricia Balcázar Nava, Norma I. González-Arratia López-Fuentes, Gloria Margarita Gurrola Peña y Alejandra Moysén Chimal, se terminó de imprimir en agosto de 2013, en los talleres de Litográfica Dorantes S.A. de C.V. Oriente 241-A No. 29 Col. Agrícola Oriental C.P. 08500 México D.F. Tel: 57 16 17 34. El tiraje consta de 500 ejemplares. *Formación*: Concepción Contreras Martínez. *Cuidado de la edición*: Iván P. González. *Portada*: Luisa Isabel M. López Salas.